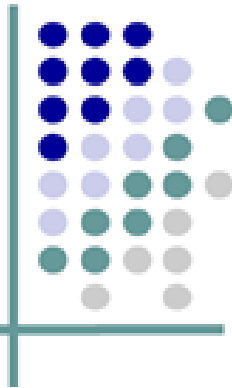


Herijkte opdracht GR PlusTeam

PlusTeam



Datum akkoord:

Voorzitter

Dhr. R. van Otterdijk

Vicevoorzitter

Mw. L Sjouw

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. De opdracht aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusTeam	5
1.1 Historisch perspectief	5
1.2 Missie en visie	6
1.3 Opdracht, doelgroep en taken	6
1.4 Gegevensdeling	7
1.5 Werkwijze PlusTeam	8
1.6 Organisatiestructuur	10
2. Sturing, verantwoording en monitoring	12
2.1 KPI met concrete doelen	12
2.2 Potentiële KPI met doel op termijn	12
2.3 Monitoringsgegevens	13
2.4 Ontwikkelopgave	13
3. Begrippenlijst	15
Bijlage 1. Wat gaat het PlusTeam doen?	20
Bijlage 2. Bedrijfsvoering PlusTeam	28
Bijlage 3. Financiën	33

Voorwoord

Naar aanleiding van de evaluatie van de gemeenschappelijke regeling (Dock 4 d.d. 29-11-2019) de businesscase (RadarAdvies d.d. 30-6-2020) alsmede het traject (MarcBouwmeester) in 2021 om te komen tot een verbetering van de samenwerking is deze opdracht tot stand gekomen.

Tussen de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre is afgesproken nadrukkelijker hun rol als opdrachtgevers in te vullen. In een constructieve samenwerking met de GR PlusTeam is concreet invulling gegeven aan de opdracht en zijn de rollen, verantwoordelijkheden en de taken van opdrachtgever en opdrachtnemer beter gedefinieerd.

Van belang is dat we hebben vastgesteld dat onze oorspronkelijke visie 'Persoonlijk en dichtbij' en het ideaal dat de beide gemeenten hadden met de opzet van het PlusTeam, niet is gewijzigd. RadarAdvies stelt bovendien vast dat het PlusTeam effectief is en maatschappelijke waarde toevoegt waaronder het voorkomen van de noodzaak van meer zorg en dus meer kosten. Ook kwalitatief voegt de visie waarde toe aan het uitgangspunt "één gezin, één plan, één regisseur". Het PlusTeam slaagt inhoudelijk in haar opdracht. Zo stellen zowel de evaluatie als de businesscase vast.

Wel kan de samenwerking met de CMD's Waalre en Geldrop-Mierlo verbeteren en is een uitdieping van de verwachtingen, taken en rollen de volgende logische stap in de ontwikkeling van de GR. Dit brengt focus meer op het geheel van het sociaal domein van de beide gemeenten waardoor werken met elkaar aan één visie beter tot zijn recht komt en we samen prettiger werken aan dezelfde opgave vanuit één visie in de praktijk van alledag. Deze praktische vertaling vergt uitdieping in werkafspraken en procesverbeteringen.

We zijn trots dat blijkt dat het PlusTeam de afgelopen jaren is geslaagd in haar opdracht: door het bieden van integraal maatwerk waarbij inwoners zelf de regie hebben. Hiermee zijn duurzame oplossingen bereikt. Deze opdracht is de volgende stap.

Deze opdracht is een uitvloeisel van de nieuwe Gemeenschappelijke regeling PlusTeam 2022 en wordt opgevolgd door uitwerking in heldere uitvoerende afspraken. Afspraken op hoofdlijnen, uitvoeringsniveau en uitwerking op medewerkersniveau zijn inmiddels concreter vastgelegd en geborgd. Daarmee wordt het duidelijker wat men van elkaar mag verwachten. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over hoe afspraken geëvalueerd worden en/of bijgesteld.



Leeswijzer:

We beginnen met de historie, de ontwikkelingen vanaf 2015 en de opgehaalde ervaringen die leiden tot deze nieuwe opdracht. In hoofdstuk 2 beschrijven de gemeenten hun gewenste opdracht aan het PlusTeam. In de bijlage beschrijft het PlusTeam hoe ze invulling willen geven aan deze opdracht en welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn.

Een aantal woorden zijn groen getint. In de begrippenlijst vindt u een nadere toelichting hierop.

Rob van Otterdijk
Voorzitter

Liesbeth Sjouw
vicevoorzitter



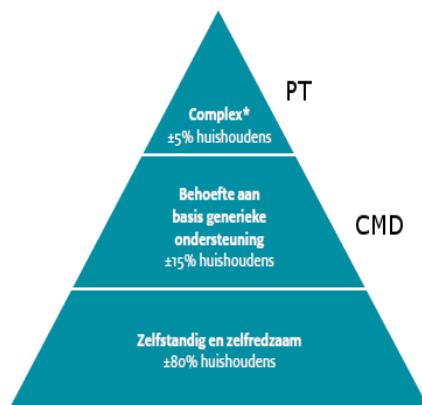
1. De opdracht aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusTeam

1.1 Historisch perspectief

Het ontstaan van het PlusTeam

De Gemeenschappelijke Regeling PlusTeam vindt haar oorsprong in het beleidsdocument van de Dommelregio + (Geldrop-Mierlo, Waalre, Son & Breugel en Nuenen c.a.) van 2013: "Persoonlijk & Dichtbij", met daarin de beleidskaders en het functioneel model voor de inrichting van het sociaal domein.

De gemeenten hebben behoefte aan een nieuwe werkwijze waarin een sterke basis, "steun waar nodig en specialistisch waar het moet" centraal staat. In het nieuwe denken moeten professionals in de zorg en ondersteuning zich richten op het versterken van de eigen kracht



en de eigen verantwoordelijkheid van ouders, jeugdigen, uitkeringsgerechtigden en mensen met een beperking. "Niet de professional heeft de regie, maar de inwoner zelf", zo luidt het parool. Anders gezegd: de gemeenten richten zich op het vergroten van zelfregie, zelfredzaamheid, participatie, gezondheid en veiligheid, het terugdringen van werkloosheid en mensen met schulden, voorkomen van duurdere zorg en ondersteuning.

De sociale wijkteams in de gemeenten bestaan uit het lokale Centrum voor Maatschappelijke Deelname, gepositioneerd binnen de gemeente, zij richten zich op preventie en de kortdurende enkelvoudige casuïstiek.

Als er sprake is van meervoudig **complexe**

problematiek dan schalen zij op naar het PlusTeam. Het PlusTeam is dus niet vrij toegankelijk. Het PlusTeam wordt georganiseerd in een Gemeenschappelijke Regeling voor de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre.

De (door)ontwikkeling van het PlusTeam

Op 1 januari 2015 gaat het PlusTeam officieel van start met 14 generalisten en groeit de uitvoeringsorganisatie uit naar 30 generalisten in 2020. De grootte van het team, de werkdruk en de complexiteit van de gezinnen groeit. Ook blijkt na 6 jaar dat bijna de helft van de **caseload**, gezinnen zijn die langer dan 3 jaar in beeld zijn en mogelijk blijven, omdat ze levenslang, of zolang de kinderen thuis wonen, ondersteuning nodig hebben (Triple L: levenslang, levensbreed, levensloop). Uit de evaluatie blijkt dat -hoewel het beleid eenduidig in beide gemeenten is vastgesteld- de uitvoering uiteen loopt. Dit levert belemmeringen op voor de werkvloer.

In 2019 en 2020 volgen er 2 onderzoeken, een evaluatie door Dock 4, opgevolgd door een maatschappelijke businesscase van RadarAdvies. Beiden zijn lovend over de wijze waarop het PlusTeam de kanteling in het Sociaal Domein vorm geeft en beiden constateren een te hoge werklust wat de kwaliteit van de dienstverlening niet ten goede komt.

Na uitgebreid onderzoek constateert RadarAdvies dat € 1,- geïnvesteerd in het PlusTeam € 3,20 maatschappelijke meerwaarde oplevert.

Eind 2020 ontstaat er de behoefte om de samenwerking opnieuw tegen het licht te houden en eind maart 2021 besluit het Algemeen Bestuur om samen verder te gaan en gezamenlijk de opdracht aan het PlusTeam te herformuleren en de Gemeenschappelijke Regeling aan te passen.



1.2 Missie en visie

De oprichting van het PlusTeam komt voort uit de visie op het sociaal domein “Persoonlijk en dichtbij” die gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre in 2013 gezamenlijk hebben opgesteld. Als vervolg hierop heeft de gemeente Waalre in 2019 de omgekeerde toetsing en de “kanteling” in de zorg vastgelegd in het koersdocument “Werken vanuit de bedoeling”. Terwijl de gemeente Geldrop-Mierlo de oorspronkelijke visie in 2020 heeft doorontwikkeld naar “Persoonlijk, Dichtbij en Verbonden”.

De kern van de drie documenten is hetzelfde: de vraag van de inwoner staat centraal en is leidend; regels en procedures zijn ondersteunend hieraan. Daarbij is de veerkracht van mensen essentieel: het vermogen van mensen om met veranderingen om te gaan. In een wereld die steeds sneller verandert, wordt het steeds belangrijker dat we flexibel kunnen reageren op veranderingen die soms als een schok komen en soms geleidelijk ontstaan.

Die veerkracht willen we als gemeenten vergroten. Concreet gaat het om het vergroten van:

- ✓ De mate waarin mensen zelf regie voeren over hun eigen leven;
- ✓ De mate waarin familie, vrienden, burens en kennissen elkaar helpen en zichzelf inzetten (sociaal kapitaal)
- ✓ De mate waarin mensen verwachten dat de groep mensen in hun directe wijk of buurt gezamenlijk een gemeenschappelijke opgave aanpakken.

Dit is de kern van de werkwijze die verwacht wordt van het CMD van Waalre en Geldrop-Mierlo en het PlusTeam. Dat is ook de reden waarom beide gemeenten werken met een integrale verordening Wmo en Jeugd waarbij de vraag van de inwoner centraal staat. Toekomstige wijzigingen in deze verordeningen worden afgestemd tussen beide gemeenten, zodat beleidsontwikkeling gezamenlijk wordt opgepakt.

1.3 Opdracht, doelgroep en taken

Opdracht:

Het PlusTeam verzorgt voor de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre de ondersteuning van **multiprobleem huishoudens** op basis van de Wmo en Jeugdwet, in het lokaal zorglandschap, direct aansluitend op de in de vorige paragraaf genoemde visie van beide gemeenten.

Doelgroep:

Een multiprobleem huishouden is een huishouden met meervoudige en complexe problemen, waarvan minimaal één ouder en één kind langdurig kampt met een combinatie van sociaal-economische en psychosociale problemen. De betrokken hulpverleners vinden dat het gezin weerbaar is voor hulp.” Soms gaat het over individuen die op meerdere leefgebieden (zie de **Zelfredzaamheidsmatrix ZRM**) vastlopen.

Bij langdurige problematiek spreken we van **Triple L** (Levenslang, levensbreed, levensloop casuïstiek: dit type gezin/individueel kampt met langdurige, chronische problematiek en een (al te gemakkelijk) beroep op eigen kracht vaak niet passend is. Het gaat om inwoners die te maken hebben met aandoeningen, disposities of gebeurtenissen die levenslang en levensbreed verregaand van invloed zijn op hun levensloop. Het vinden van passende zorg is vaak een complex vraagstuk. De vragen kunnen met de tijd verschillen in intensiteit. Het doel van de ondersteuning is dus niet genezing, maar ontwikkeling en behoud van kwaliteit van leven.



Taken

Met de onderstaande taken geeft het PlusTeam vanuit hun casuïstiek invulling aan de opdracht met de beoogde transformatie als uitgangspunt:

- ✓ Het duurzaam vergroten van eigenaarschap en samenredzaamheid bij inwoners.
- ✓ Het in kaart brengen en bespreekbaar maken van hindernissen voor deelname aan samenleving.
- ✓ Coördinatie: één **huishouden**, één plan, één coördinator.
- ✓ Het **faciliteren** van ondersteuning en het primair bieden en secundair faciliteren van hulpverlening.
- ✓ Het organiseren van professionele **maatwerk**ondersteuning wanneer het voorliggend veld en het netwerk dit niet kunnen bieden: passend bij dat moment, bij de behoefte, de wensen en specifieke multiprobleemsituatie. Dit kan op meerdere leefgebieden.
- ✓ Het werken aan structurele veiligheid van inwoners en gepast ingrijpen, zowel voor jeugdigen als volwassenen in samenwerking met / in opdracht van Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en de Gecertificeerde Instellingen (GI).
- ✓ Deelname aan lokale en regionale **overleggen multidisciplinair** (MDO) samen met / of met toestemming van de betrokken inwoners. Uitzondering hierop zijn overleggen met andere betrokken professionals als de veiligheid in het geding is.
- ✓ In **tandemfunctie** samenwerken met jeugdbescherming en jeugdreclassering met huishoudens waarbij een maatregel geldt.
- ✓ Het PlusTeam is een uitvoeringsorganisatie en geen beleidsbepalend orgaan. Naast de basistaken wordt wel verwacht dat zij:
 - trends, ontwikkelingen en overige signalen proactief delen met de gemeenten.
 - meedenken over (de impact van) beleidsontwikkeling.
 - (meewerken aan) pilots/projecten rondom preventie en transitie.
 - meedenken op het gebied van productontwikkeling binnen de inkoop Jeugd en Wmo indien hier om verzocht wordt namens de gemeenten.
 - binnen het PlusTeam werken specialisten vanuit verschillende werkgebieden. Medewerkers van het CMD, maar ook medewerkers van handhaving, veiligheid e.d. kunnen deze specialisten consulteren.

De concrete uitwerking van bovenstaande taken worden jaarlijks uitgewerkt in en verantwoord via Kritische Prestatie Indicatoren (zie hoofdstuk 2 voor 2022). Dit is een gezamenlijk proces van plan, do, check, act van de afspraken in de diverse werkprocessen. Mocht het in de toekomst aan de orde zijn en mochten er wijzigingen in bovenstaande afspraken gemaakt worden, dan kan dit alleen op basis van een concreet voorstel en na akkoord van de managers CMD/PT en het bestuur van het PlusTeam.

1.4 Gegevensdeling

- ✓ De GR is een openbaar lichaam, maar met beperkte bevoegdheden. Vastgelegd in de nieuwe gemeenschappelijk regeling 2022. De bevoegdheden zijn vastgelegd in mandaat, volmacht en machtigingsbesluit.
- ✓ PlusTeam heeft twee basis taken:

1. Advies.
2. Zorgaanbieder.

Ad. 1 Advies (Publiekrechtelijk)

PlusTeam adviseert welke zorg/ondersteuning, al dan niet aanvullend, moet worden ingezet. Dit advies is zwaarwegend. Het college (CMD) wijkt in beginsel niet af van dit advies tenzij met zwaarwegende reden. Een aanvraag voor een voorziening wordt samen met de inwoner ingediend bij de gemeente. De beschikkingen (het besluit) worden door het CMD verstuurd namens het college van B&W. Persoonsgegevens benodigd voor de aanvraag worden uitgewisseld tussen PlusTeam en gemeenten.

Ad. 2 Zorgaanbieder (Privaatrechtelijk)

Het bieden van de ondersteuning aan de gezinnen die nodig is door de generalisten van het PlusTeam. Deze gegevens worden verwerkt in het gezinsdossier/persoonsdossier van het PlusTeam (Gidso/ Topicus Overheid)

- ✓ Persoonsgegevens worden met toestemming van de hulpvragers gedeeld bij het opschalen van het CMD naar het PT en vervolgens bij het afschalen van het PT naar het CMD. Het delen van beperkte persoonsgegevens (o.a. BSN) ten behoeve van de verantwoording is toegestaan, ook vanuit de rol van het PlusTeam als zorgaanbieder.
- ✓ In de verwerkersovereenkomst staat beschreven hoe gegevensdeling plaats vindt en welke gegevens gedeeld worden vanuit zowel de rol van adviseur als de rol van zorgaanbieder van het PlusTeam.

Dit onderscheid is belangrijk om de verwachtingen over en weer helder te hebben. Dit geldt *bijvoorbeeld* voor gegevensdeling en de verantwoordelijkheid om te voldoen aan de archiefwet. Afspraken zijn/worden hierover vastgelegd in de bewerkersovereenkomsten. Topicus geldt als “subverwerker”.

1.5 Werkwijze PlusTeam

Toegang

Het PlusTeam is niet vrij toegankelijk voor huishoudens/inwoners. Het CMD Geldrop-Mierlo en het CMD Waalre bepalen na triage of zij de vraag van de inwoner doorzetten naar het PlusTeam. Deze triage vindt plaats aan de hand van vastgestelde afwegingskaders. Er is een voor alle partijen duidelijke taakafbakening tussen het PlusTeam en het CMD. Dit afwegingskader wordt opgenomen in de werkprocessen van het CMD en het PlusTeam.

Als na triage door het CMD blijkt dat betreffende hulpvraag behoort tot de doelgroep van het PlusTeam dan wordt hij overgedragen. In bijlage 1 zijn de kaders beschreven voor aanmelding en overdracht van casussen van CMD naar PlusTeam.

Werkwijze

De medewerkers van het PlusTeam faciliteren de hulpvrager en zijn of haar sociaal netwerk bij het maken van hun eigen (gezins)plan. Daarbij worden alle facetten, indien gewenst, van het leven van huisvesting tot financiën, van dagelijkse bezigheden tot psychisch en sociaal welzijn en opvoeding meegenomen.



Een belangrijke opdracht hierbij is dat de generalisten bijdragen aan normalisatie, inzetten van het Sociaal Netwerk, inzetten van voorzieningen in het voorliggend veld en afschalen van zorg waar mogelijk:

- ✓ naar sociale basis (eigen kracht)
- ✓ naar het voorliggend veld (voorliggende en collectieve voorzieningen)
- ✓ maatwerk binnen de huidige wet- en regelgeving over alle leefgebieden heen.
- ✓ van geïndiceerde zorg naar:
 - Een lichtere vorm of minder intensieve vorm van ondersteuning;
 - Ondersteuning door een generalist van het PlusTeam.

De PlusTeam medewerkers zijn frequent fysieke aanwezig op standplaatsen in beiden gemeenten.

Het PlusTeam werkt vaak met inwoners waarbij de geijkte paden al zijn bewandeld en creatieve maatwerkoplossingen worden gevraagd. Dit is mogelijk op basis van het beleid van beide gemeenten (verordeningen Jeugd & Wmo, maar ook bijstand, urgentieregelingen wonen, etc) en regionale samenwerkingsafspraken (zoals dak- en thuislozenopvang), die zijn 'gekanteld' of opgesteld 'volgens de bedoeling', Kortom de hulpvraag centraal stellen en niet de regels. Maatwerk is het uitgangspunt. En als het nodig is dat we daarbij over de domeinen heen tot oplossing komen gebruiken we de [doorbraakmethode](#) (legitimeren van maatwerk).

Het PlusTeam maakt gebruik van de Maatwerk-tool van IPW (Instituut voor Publieke Waarden) en het netwerk van "Maatwerk Multi Probleem Huishoudens"

Deze maatwerktool heeft dezelfde uitgangspunten inclusief het toetsende kader. Zoals dit ook is bedoeld in de visienota's. Maatwerk betekent dus:

- ✓ Hulpvraag centraal stellen, passende ondersteuning en hulp voor de specifieke situatie
- ✓ Onderzoeken wat kan sociaal netwerk zelf, welke voorzieningen zijn nodig die vallen onder de gemeentelijke/maatschappelijke verantwoordelijkheid en vallen binnen het beleid. Maatwerk betekent dus niet per definitie dat het niet binnen de gecontracteerde zorg kan worden uitgevoerd.
- ✓ Indien noodzakelijk afwijken van beleid, dan goed motiveren en afstemming juridisch/kwaliteit.

Samenwerking ketenpartners

Van het PlusTeam wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk samenwerken met het voorliggend veld. Op deze manier worden inwoners het meest laagdrempelig ondersteund om in hun eigen kracht te komen. De ondersteuning vanuit deze partijen kan helpen bij het afschalen of verlichten van de professionele ondersteuning.

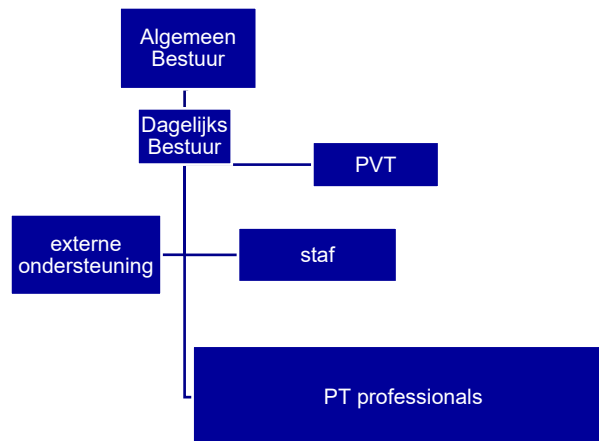
Ook de samenwerking met andere partners zoals onderwijs, politie, Veilig Thuis en zorgaanbieders zijn van belang rekening houdend met de AVG of de vastgestelde convenanten m.b.t. gegevensdeling.

Binnen de gemeentehuizen is naast de samenwerking met het CMD ook de samenwerking met andere afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie van belang. Denk daarbij aan de:

- ✓ Afdeling Samenleving: Beleid, inkoop.
- ✓ Afdeling ondersteuning/dienstverlening: Veiligheid en handhaving.
- ✓ Afdeling ruimtelijke ontwikkeling en volkshuisvesting

1.6 Organisatiestructuur

Beide gemeenten zijn deelnemer in de gemeenschappelijke regeling PlusTeam. Op basis van het onderscheid publiekrechtelijke taken en privaatrechtelijke taken van het PlusTeam en de geformuleerde opdracht wordt gekozen voor een best passende governance structuur met een effectief opererend Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur.



Het Algemeen Bestuur

Het Algemeen bestuur (AB) bestaat uit twee leden per college van de deelnemers. De colleges van de deelnemers benoemen elk uit hun midden twee leden in het AB. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en treden af op de dag waarop in het kader van een nieuwe zittingsperiode van de gemeenteraad een nieuw geïnstalleerd college een besluit neemt tot aanwijzing van leden van het AB. Het AB wijst zelf een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter komen niet uit dezelfde gemeente. De directeur heeft in zijn functie van secretaris tot taak het AB, het DB en de voorzitter in hun opgedragen taken terzijde te staan.

Het Dagelijks Bestuur

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter vormen samen het Dagelijks Bestuur (DB). Naast de secretaris is een adviserende rol in aanwezigheid weggelegd voor de afdelingsmanager Samenleving (Geldrop-Mierlo) en de Manager Samenleving (Waalre) en is de adjunct-directeur PlusTeam aanwezig bij de vergaderingen van het DB en hebben daarin een adviserende stem.

Staffunctie

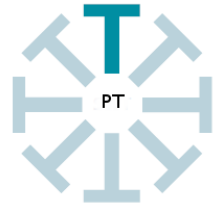
Het PlusTeam kent een lichte organisatiestructuur met een ondersteunende staf (0,67 fte) en management (1,89 fte) bestaande uit een adjunct-directeur en directeur. Overige diensten worden extern afgenomen.



Specialisten/generalisten

Binnen het PlusTeam werken diverse specialisten (de zogenoemde T-shape professional): naar buiten toe is iedereen generalist. Binnen het team heeft iedereen een specialisme of aandachtsgebied; dus het team samen is zowel breed als diep. Er is veel ruimte/verantwoordelijkheid voor professionals die ambulant werken.

Daarnaast is er de mogelijkheid om meer gespecialiseerd behandelingsaanbod te consulteren of tijdelijk andere zorgaanbieders te betrekken, waarbij het PlusTeam de regie behoudt. Het extra inzetten van begeleiding door zorgaanbieders is tevens de flexibele schil voor de organisatie.



2. Sturing, verantwoording en monitoring.

Met het bepalen van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) kunnen de prestaties van het PlusTeam in een bepaalde periode gemeten worden. Dit ondersteunt de gemeenten bij de verantwoording van de meerwaarde van het PlusTeam.

Dit is het eerste jaar waarin we gaan werken met KPI's. Het is een groeimodel waarbij we het jaar 2022 gebruiken om waar nodig uitgangswaarden te bepalen. Het is een gezamenlijk traject waarin we onderzoeken wat haalbaar is en welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn. We maken voor nu onderscheid in 3 soorten indicatoren:

1. KPI's met een concrete doelstelling;
2. Potentiële KPI's waaraan nog geen concreet doel gekoppeld kan worden en we komend jaar gebruiken om meer inzicht te krijgen;
3. Indicatoren die we monitoren omdat ze handig zijn als basis- of achtergrondinformatie

Afhankelijk van interne of externe ontwikkelingen kunnen KPI's wijzigen of toegevoegd worden. Dit wordt door de gemeenten tijdig (voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de begroting voor het opvolgende jaar aan de gemeenteraden wordt voorgelegd) aan het PlusTeam aangegeven.

2.1 KPI met concrete doelen

- Minimaal 65 % van de hulpvragers geeft een 7,5 of hoger voor **klanttevredenheid**.
- Aantal klachten gegrond verklaard door de externe klachtencommissie van het PlusTeam is maximaal 3 per jaar
- In 100% van de door het PlusTeam gefaciliteerde huishoudens is er een einddocument¹ verstuurd aan de gemeente met beëindiging zorginzet PlusTeam.
- De **doorlooptijd** van complete aanmelding van CMD tot contact met de inwoner door het PlusTeam vindt plaats binnen de afgesproken periode:
 - Casussen van Veilig Thuis: binnen 5 werkdagen;
 - Casussen die na triage bij binnenkomst bij het CMD worden doorgezet naar het PlusTeam: binnen 14 dagen contact met de inwoner.
 - Casussen die vanuit het CMD worden opgeschaald naar PlusTeam, nadat zij zelf enige tijd ondersteund hebben. Binnen 14 dagen vindt contact met CMD medewerker plaats voor het maken van afspraak voor een warme overdracht.

2.2 Potentiële KPI met doel op termijn

- Geïndiceerde zorg per gezin ingezet door het PlusTeam (€) incl. pgb's. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld door de gemeenten.
- De totale doorlooptijd van de casussen verdeeld over Triple L huishoudens en niet-Triple L huishoudens.
- Verhouding **directe (cliëntgebonden) tijd**- **indirecte tijd** en tijdinvestering **Duo's**
- Het aantal casussen dat binnen 6 maanden na beëindiging zorginzet PlusTeam weer een beroep doet op ondersteuning van het PlusTeam.

¹ De inhoud van dit document wordt verder uitgewerkt in werkgroep op -en afschalen" in overleg met AVG specialisten.
Herijkte opdracht PlusTeam 2022



- De wijze waarop het PlusTeam haar kwaliteit op orde houdt. Opgave voor 2022 om hier samen naar te kijken hoe we dat op de beste manier kunnen doen. Zie ook ontwikkelopgave.

2.3 Monitoringsgegevens

- Aantal gezinnen (uitgangspunt is caseload van 23 per fte) in Waalre en Geldrop-Mierlo.
- Verhouding aantal gezinnen 75% (Geldrop-Mierlo) en 25% (Waalre).
- In- en uitstroom van de doelgroepen Triple L of niet Triple L (reden van aanmelding, doorlooptijd en reden van afsluiting)
- Aantal jeugdbeschermingsmaatregelen die door PT in gang gezet zijn.
- Aantal goed lopende [tandemfunctie](#) met de GI.
- Hoeveelheid tijd die besteed wordt aan [consultatie](#) en adviezen over aanvullende diensten in het Sociaal Domein.
- Hoeveelheid tijd die besteed wordt aan andere subsidie/pilot trajecten.

Verantwoording

Na ieder kwartaal stelt het PlusTeam een factsheet op. In deze factsheet wordt de stand van zaken met betrekking tot de KPI's beschreven. Deze rapportage wordt 2 weken na het einde van het betreffende kwartaal bij de gemeenten aangeleverd zodat deze toegevoegd kan worden aan de kwartaalrapportage Sociaal Domein van de gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre.

De verantwoording op de KPI's klanttevredenheid hoeft maar één keer per jaar aangeleverd te worden. De financiële rapportage twee keer per jaar aan DB/AB in het (half)jaarsverslag.

2.4 Ontwikkelopgave

De gemeenten kunnen het PlusTeam een ontwikkelopgave voorleggen. Deze ontwikkelopgave draagt bij aan de uitvoering van de visie van de gemeenten. Jaarlijks wordt door de gemeenten tijdig, vóór de maand december aan het PlusTeam gecommuniceerd of er voor de volgende meerjarenbegroting een nieuwe ontwikkelopgave bij het PlusTeam belegd gaat worden.

Op deze manier kan dit verwerkt worden in de meerjarenbegroting van het PlusTeam en kunnen zij hier een business case voor opstellen en na akkoord ook opnemen in de begroting voor het daaropvolgende jaar. Mochten hier incidenteel extra middelen (als voor-investering) vanuit de gemeente noodzakelijk zijn dan is dit vervolgens ook tijdig in beeld om in het begrotingsproces van de gemeente op te nemen. In 2022 zullen we bekijken of we niet standaard een ontwikkelbudget moeten opnemen, zodat we samen flexibeler kunnen inspelen op de actualiteiten.

Ontwikkelopgave 2022

Voor 2022 stellen de gemeenten drie ontwikkelopgaven aan het PlusTeam:

1. Het PlusTeam wordt een taakstellende bezuiniging van € 150.000 opgelegd waarmee zij bijdragen aan de taakstelling van de Taskforce Sociaal Domein. De invulling van deze opgave wordt in samenspraak met de gemeenten opgesteld. De bezuiniging wordt in 2022 gerealiseerd.



2. De vervulling van de huidige opdracht staat onder druk. Dat zit met name in de caseload: het aantal huishoudens dat een medewerker 'onder handen' heeft. Uit de evaluaties blijkt dat de caseload op dit moment hoger is dan gewenst volgens de oorspronkelijke opzet. In 2022 wordt het PlusTeam gevraagd een opzet te maken voor een pilot waarin gewerkt wordt met een kleinere caseload. Want als het aantal casussen lager is, dan kunnen medewerkers meer tijd investeren met het gezin zelf. Per saldo is de verwachting dat de hoeveelheid zorginzet door externe aanbieders dan teruggebracht kan worden. Het PlusTeam zorgt voor een uitgewerkt plan voor de pilot in 2022 (en zet indien mogelijk al de eerste stappen in de uitvoering van de pilot). Als daarbij extra middelen nodig zijn, dan nemen we dat mee in een tweede begrotingswijziging 2022.
3. Door middel van KPI's willen we de kwaliteit van het door het PlusTeam geleverde werk gaan meten en inzichtelijk maken. Het meten van de kwaliteit van initiatieven als het PlusTeam is echter niet zo eenvoudig; zo blijkt ook uit vergelijkbare initiatieven uit het land. Aan het PlusTeam wordt gevraagd om in 2022 samen met de gemeenten een opzet te maken voor KPI's waarmee de kwaliteit gemeten kan worden.



3. Begrippenlijst

Afschaling van zorg

Het PlusTeam sluit een casus af en de verwachting is dat het huishouden nog een beroep blijft doen op ondersteuning door een externe zorgaanbieder. De mogelijk jaarlijkse herindicatie zal dan opgepakt worden door het CMD. Het huishouden meldt zich dan opnieuw aan bij het CMD, samen de zorgaanbieder.

Bemoeizorg

Bemoeizorg is een vorm van sociaalpsychiatrische hulpverlening. Deze vorm van hulpverlening richt zich voornamelijk op de zorgwekkende zorgmijders, mensen die in behoeftige of anderszins verkommerde omstandigheden leven maar de stap naar de reguliere hulpverlening niet kunnen of willen maken. Bemoeizorg is een vorm van actieve en outreachende hulpverlening. Het gaat daarbij om hulp die min of meer wordt opgedrongen aan mensen.

Caseload

Het aantal huishoudens wat in enig jaar door de regisseur ondersteund wordt.

Consultatie:

Om raad of advies vragen. Het is geen oriënterend gesprek voor een overdracht. Er is een lijst, van wie welke expertise heeft, beschikbaar.

Complexe zorgvraag

We spreken van een complexe zorgvraag als de vraag niet 'past' in het gewone zorgaanbod. Vaak is dat bij een combinatie van zorgvragen. Het draait bij complexe zorg om persoonsgerichte zorg. Daarom moet samen met de patiënt afgestemd worden wat voor hem of haar goede zorg is. Het is zorg die niet routinematig, maar kennisintensief en discipline overstijgend is.

Definitie huishouden: een samenlevingsvorm die een herkenbare sociale eenheid vormt inclusief al dan niet aanverwante personen die duurzame banden hebben.

Direct productieve tijd

Dat is de tijd die de generalisten van PlusTeam besteden die direct te maken hebben met een bepaald huishouden. Denk hierbij aan: Gesprekken met gezin(sleden); gesprekken met andere betrokkenen rondom het gezin uit het sociaal netwerk en/of zorgaanbieders die betrokken zijn of gezocht moeten worden; overleg met duo; verslaglegging; invullen van aanvraagformulieren, e.d.

Doorbraakmethode: Legitimeren van maatwerk

Het maken van een goede afweging wordt ook wel legitimeren genoemd. Om maatwerk van willekeur te onderscheiden is het belangrijk dit legitimeren goed te doen. In de Doorbraakmethode gebruiken we daar de 'waardendriehoek' van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) voor. Deze driehoek verbindt de kernwaarden legitimiteit, betrokkenheid en rendement.

De waarde legitimiteit staat voor het volgen van de wetten, regels, protocollen en procedures. En ondanks het feit dat we de mogelijkheid om van deze regels af te wijken, zit



er ook een waarde in het volgen van regels: het voorkomt willekeur. Bovendien komt het zelden voor dat een hulpvraag zo complex is dat geen enkele regel meer van toepassing is. Vaak gaat het bij maatwerk om een wet of regel waar een uitzondering op nodig is. Alle andere regels blijven onverminderd van toepassing.

Naast de wereld van de regels, protocollen en procedures zijn andere waarden nodig om een goede afweging te maken. In de driehoek gebruiken we daar rendement en betrokkenheid voor. Deze waarden zijn de afgelopen tien jaar in toenemende mate belangrijk geworden in het sociaal domein. Rendement, financiële waarde, is voor veel bestuurders en managers in toenemende mate belangrijk. Niet alleen om aan hun eigen begroting en verplichtingen te voldoen, maar ook omdat onze verzorgingsstaat in zijn geheel onbetaalbaar dreigt te worden. Nu is de mooie belofte van maatwerk dat het inwoners beter helpt en tegelijkertijd goedkoper kan zijn. Om dit te laten zien, staat de waarde rendement in de waardendriehoek. Veel van onze regels mogen tot doel hebben om juridisch legitiem beslissingen te nemen, voor een belangrijk deel hebben ze ook tot doel om de verzorgingsstaat effectief, efficiënt en in zekere mate zo goedkoop mogelijk in te zetten. Zorg, en vooral dure zorg, moet niet terechtkomen bij mensen die het niet nodig hebben. De waarde rendement helpt om bij maatwerk een afweging te maken. Want als duidelijk is dat een huishouden met een uitzondering op een regel niet alleen beter maar ook goedkoper geholpen is, helpt dat om het maatwerk positief te waarderen.

De derde waarde, betrokkenheid, gaat over de mate waarin de inwoner zelf aan het roer staat bij het realiseren van een oplossing. Onze verzorgingsstaat was ooit bedoeld om mensen van de wieg tot het graf te verzorgen, maar daar wil de samenleving in toenemende mate vanaf.

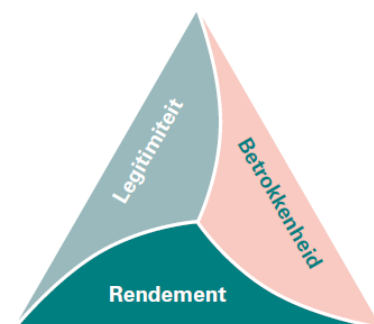
Enerzijds willen mensen zelf niet te afhankelijk zijn van de overheid, anderzijds willen ook bestuurders en politici dat mensen die hulp nodig hebben minder afhankelijk worden van overheidssteun. Mensen moeten zelf met behulp van hun familie, vrienden en buurt hun eigen leven inrichten.

De waarde betrokkenheid staat voor de mate waarin iemand zelfstandig of met hulp van zijn omgeving z'n eigen leven in kan richten.

Geen van deze drie waarden is belangrijker dan de ander. Ze zijn alle drie even belangrijk en bovendien niet absoluut. Het gaat om de zoektocht naar een goede balans tussen de waarden als er een afweging wordt gemaakt.

De Doorbraakmethode bestaat uit de volgende stappen:

- Stap 1:** De situatieschets
- Stap 2:** Toekomstperspectief
- Stap 3:** Overzicht
- Stap 4:** Doorbraak
- Stap 5:** Onderbouw



Figuur 1.5: De waardendriehoek

Uit: Het grote doorbraakboek van IPW

Doorbraaktool

Met de digitale doorbraaktool maken professionals kwalitatief hoogwaardige en integrale zorgplannen (zie ook maatwerk). Deze zijn onderbouwd aan de hand van een maatschappelijke rekensom en de wet.

Doorlooptijd

Herijkte opdracht PlusTeam 2022

Is de tijd die iets nodig heeft van start tot einde van een bepaald proces.

Duo

Een collega vanuit het PlusTeam, waarmee je samen het huishouden begeleidt. Samen ben je aanwezig bij de belangrijkste beslissingen met het huishouden en andere betrokkenen, zowel professioneel als sociaal netwerk. Je bent sparringspartner, vervanger bij ziekte of vakantie en eerst volgende aanspreekpunt voor de betrokkenen van de regisseur. Het duo is aanvullend op de regisseur en kan op basis van zijn expertise een eigen aanvullende rol hebben binnen de casus.

Faciliteren

Faciliteren is het vergemakkelijken en het voorzien van faciliteiten zodat het netwerk het best kan uitvoeren waarvoor het zich wil inzetten.

Indirecte productieve tijd

Dat is de tijd die de generalisten van PlusTeam besteden die niet direct te maken hebben met een bepaald huishouden, maar wel belangrijk zijn voor het op orde houden van de SKJ-erkenning/professionaliteit; scholing; werkoverleg; intervisie; reistijd; Personeelsvertegenwoordiging; tijdsbesteding aan het verbeteren van de kwaliteit van de eigen organisatie, maar ook als vraagbaak voor externe partijen/ gemeenten voor het verbeteren van de werkprocessen in het Sociaal Domein.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt op meerdere momenten getoetst, maar formeel op twee momenten. Jaarlijks worden de huishoudens gevraagd om mee te werken aan het klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast wordt bij het beëindigen van het contact gevraagd aan ouders en jeugdigen: “ Hoe groot is de kans dat je tegen een vriend/vriendin zou zeggen dat het PlusTeam jou goed geholpen heeft? 1= ga ik niet doen; 10= ga ik zeker doen “. Dit punt wordt meegenomen bij het aanleveren van de CBS cijfers.

Maatwerk

Tijdens het hele proces, van indicatiestelling en zorgtoewijzing tot evaluatie van de zorg. De diagnose bepaalt niet de zorg, maar de echte behoeften en persoonlijkheid van de zorgvrager. Protocollen kunnen daarin ondersteunend zijn, maar niet leidend.

Multi-probleem huishouden

Een multi-probleem huishouden is een huishouden van minimaal één ouder en één kind dat langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen, (definitie multiprobleemgezin Nederlands Jeugd Instituut)

Multi Disciplinair Overleg (MDO)

Dit is een overleg met diverse betrokken of nog te betrekken zorgprofessionals samen met de betrokken gezinsleden en/of hun sociaal netwerk. Soms zitten de inwoners niet aan tafel. Bij deze laatste variant (bv Zorg en veiligheidsoverleg) is het belangrijk dat goed afgesproken wordt of en wie welke informatie mag delen met inwoners. Het is belangrijk dat dit in een convenant goed geregeld is. Als voorbeeld het zorgconvenant slachtoffers mensenhandel (18-/18+) regio Oost Brabant.

Sociaaleconomische en psychosociale problemen



uiteenlopende problemen op verschillende leefgebieden, bijvoorbeeld school, vrije tijd, werk, financiën, wonen etc. Met enkelvoudige oplossingen kom je dus niet ver.

Tandemfunctie

In de regio Zuidoost-Brabant m.b.t. samenwerking met de Gecertificeerde Instellingen (GI) wordt vanuit visie gewerkt in een 'tandemfunctie'. Dit betekent dat bij iedere casus samenwerking plaatsvindt tussen de werker van de GI en een medewerker van het lokale veld. Hierbij is sprake van maatwerk waarbij altijd wordt afgesproken wat eenieders rol is en op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven. De frequentie en manier van samenwerken (wie doet wat) is maatwerk per casus, waarover afgestemd wordt en afspraken worden vastgelegd.

Triple "L"

Triple "L" genoemd: levensbreed, levensloop, levenslang. Dit type gezin/individueel kampt met langdurige, chronische problematiek en een (al te gemakkelijk) beroep op eigen kracht vaak niet passend is. Gaat om inwoners die te maken hebben met aandoeningen, disposities of gebeurtenissen die levenslang en levensbreed verregaand van invloed zijn op hun levensloop. Het vinden van passende zorg is vaak een complex vraagstuk. De vragen kunnen met de tijd verschillen in intensiteit. Het doel van de ondersteuning is dus niet genezing, maar ontwikkeling en behoud van kwaliteit van leven. (KPMG, 2021)
Het kan gaan om kinderen met bijvoorbeeld een (licht) verstandelijke beperking, een lichamelijke beperking, zintuiglijke beperking, of een meervoudige beperking, kinderen met autisme-spectrum-stoornis, of met een chronische (progressieve) ziekte die dagelijks extra ondersteuning en/of zorg vraagt.

Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

De Zelfredzaamheidsmatrix is een instrument waarmee onderzoekers in de gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen

Transformatieproces 2.0

Normaliseren en demedicaliseren behoren tot de kerndoelen van de transformatie. Er aan bijdragen dat inwoners niet te afhankelijk van zorg en ondersteuning worden en op eigen kracht het leven doorkomen, met steun van een eigen netwerk, is een inhoudelijke en financiële opgave en was een belangrijke aanleiding van de decentralisatie.

Veel vraag om individuele ondersteuning en jeugdhulp komen voort uit bestaansonzekerheid: het levert op alle levensgebieden problemen op als je je langdurig niet zeker voelt in je bestaan. Het gaat daarbij om problemen op het gebied van financiën, wonen en je rol in de samenleving:

- ✓ Financiële bestaans(on)zekerheid zowel in de structurele variant, als de groeiende groep
- ✓ 'flexarmen'. De stress die voortkomt uit een leven in armoede of met schulden is groot.
- ✓ Problemen met het vinden of behouden van passende woonruimte. Het woningtekort heeft grote gevolgen voor mensen die te klein behuist zijn, noodgedwongen langdurig bij ex-partners, ouders of kennissen inwonen, telkens wisselende kortdurende verblijfsplekken hebben of dakloos zijn. Daarnaast is er de groep die door betalingsachterstanden of onbegrepen gedrag met huisuitzetting worden bedreigd.



- ✓ Het vormgeven en behouden van een zinvolle rol binnen onze samenleving en het tegengaan van uitsluiting. Met name de inclusie en participatie van mensen met een verstandelijke beperking en psychische kwetsbaarheid knelt: de samenleving noch de zorg is passend.

Het vak van wijkteammedewerker is nog jong en volop in ontwikkeling. Ook het vak van het organiseren van wijkteams is dat. In de eerste jaren ging dat met name om het articuleren en expliciteren van de professionele identiteit: wie ben ik, als wijkteammedewerker? Wat is mijn vak eigenlijk?

We zijn inmiddels in een volgende fase beland. Daarin gaat het meer om vragen als: wat kun je van een wijkteam verwachten? Welke (kwaliteits)eisen kun je aan het team en de organisatie stellen? Hoe weet je of het werk ook daadwerkelijk bijdraagt aan de transformatiedoelen die we dienen? Welke rol speelt de organisatie, een beroepsvereniging of een kennisinstituut daarin, als alles wat we doen maatwerk is en draait om de menselijke maat? Hoe verhoud je je tot 'eisen van buitenaf' en waar kun je op aanspreekbaar zijn?

Bijlage 1. Wat gaat het PlusTeam doen?

1.1 Transformatieproces 2.0

Sinds 2015 geeft het PlusTeam als organisatie vorm aan de transformatie van de zorg. Transformeren is een groots, “meeslepend” en grillig proces, dat zich niet uitputtend in een plan laat vangen, maar wel degelijk een koers en een richting kent. Het betekent de energie volgen, gericht investeren waar de kansen van dat moment het meest gunstig zijn of de urgentie het grootst. Waar dat precies zal zijn, of welke vorm dat moet krijgen is niet geheel voorspelbaar, en zeker gezien de individuele unieke problematiek van de multiprobleem huishoudens, niet lang van te voren.

Transformeren gaat over normaliseren en demedicaliseren, over bestaansonzekerheden opheffen en betekenisvol burgerschap. Maar ook over maatwerk en een nieuwe vorm van vakmanschap als het gaat over de wijkteamprofessional. In de bijlage lichten we deze thema's nog kort toe.

De financiële druk in de zorg is de laatste jaren flink toegenomen. De marktwerking in de zorg heeft er toe bijgedragen dat er veel aanbod is in de “lichte” problematiek en de inwoners met zwaardere problemen lang moeten wachten op passende hulp. Naast het tekort aan goed opgeleide zorgprofessionals zorgt dit alles voor een grote werkdruk binnen de wijkteams.

Deze hernieuwde opgave van onze opdrachtgevers, geeft ons de mogelijkheid om weer goed naar onszelf en onze organisatie te kijken. Wat was ook al weer de bedoeling van de oprichting van het PlusTeam? Hoe kunnen we dat zichtbaar maken op een wijze die recht doet aan onze transformatieopgave? Hoe kunnen we onze meerwaarde aan de buitenwereld (inwoners, samenwerkingspartners, opdrachtgevers) laten zien? Hoe kunnen we ons eigen leren versterken?

Met het centrale thema: hoe laat je de verbinding tussen het sociaal fundament (sociale basis, preventie, voorveld, informele netwerk) en PlusTeam beter renderen, zowel uitgedrukt in sociale kwaliteit als in euro's.

1.2 Bouwstenen van ons handelen

Bovenstaande ambities en doelen vertalen we concreet in de onderstaande bouwstenen.

Ambitie	Bouwstenen
PT stelt gezin centraal	✓ PT creëert continuïteit voor gezin door: één huishouden, één samenhangende aanpak, één aanspreekpunt. ✓ PT stimuleert ouders om zelf zorg te dragen voor een gezonde ontwikkeling van hun kind en eigenaarschap te nemen voor het proces. ✓ PT neemt doelstellingen van gezin, ouders en jongere als leidend bij het vinden van oplossingen. ✓ PT zet in op lokale steunstructuur rondom gezin. ✓ PT neemt allen tot het huishouden behorende betrokkenen mee in het ondersteuningsproces. ✓ PT werkt met de Sociale Netwerk Strategie. ✓ PT kan met de ZRM gezin werken om alle leefgebieden in beeld te brengen/houden.



	✓ PT stimuleert additionele professionals te werken vanuit het gezinsplan. ✓ PT stimuleert additionele professionals om betrokken gezinsleden in alle gesprek letterlijk mee te nemen; het gaat immers om hun leven.
PT werkt aan structurele verandering	✓ PT werkt systeemgericht (werken aan dynamiek van problemen en onderliggende oorzaken). ✓ PT lost problemen niet op, maar faciliteert oplossend vermogen van de gezinnen en eigen kracht. ✓ PT investeert bij de start in een systemische analyse van het gezinssysteem. ✓ PT maakt gezin verantwoordelijk voor eigen plan.
PT doet wat nodig is	✓ PT blijft zolang als nodig is. ✓ PT levert maatwerk(nieuwe passende oplossingen per huishouden: bestaande instrumenten krijgen een plek maar zijn niet leidend). ✓ PT zet de doorbraaktool van het IPW in om maatwerk inhoudelijk, juridisch en financieel te kunnen onderbouwen. ✓ PT is bereid additionele rollen op zich te nemen. ✓ PT werkt flexibel o.b.v. voortschrijdend inzicht.
PT zet vakmanschap in	✓ PT zet zichzelf in als instrument (d.m.v. compassievolle aandacht en zelfreflectie). ✓ PT neemt de leiding als veiligheid in het geding is. (Toepassen verbeterde meldcode; Top 3 methodiek: directe veiligheid, risico gestuurd, herstelgericht samen met betrokkenen). ✓ PT benut de ruimte om bij "intensievere vrijwillige hulp"(drang) de verantwoordelijkheid te nemen. ✓ PT zet door, ook als het moeilijk wordt.
Samenwerkende organisaties streven naar eenvoud (niet meer doen dan nodig)	✓ Professionals voeren gezamenlijk onderzoek uit (geen dubbelingen). ✓ Professionals doen niet meer onderzoeken als beeld al duidelijk is (i.v.m. belasting op kind/gezin). ✓ Professionals van verschillende organisatie rapporteren alles aan het gezin (en PT) zodat zij het plan kunnen bijsturen. ✓ Samenwerkende organisaties accepteren oordelen/beslissingen vanuit deze nieuwe werkwijze.
Samenwerkende organisaties zorgen ervoor dat professional er niet alleen voor staat	✓ PT werkt met samenwerkingspartners per huishouden. ✓ PT krijgt de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen. ✓ Professionals werken met vaste overleg- en afstemmingsstructuur. ✓ Additionele expertise is collegiaal voorhanden binnen het PT, voor advies of concrete hulp.

(Naar: Een lerende evaluatie van 6 pilots Jeugdbescherming VU Athena Institute 2020)

1.3 Hoe zal de GR PlusTeam zich verantwoorden?

Verantwoording van de bijdrage aan de transformatie van het Sociaal Domein van de gemeente Geldrop-Mierlo en Waalre en landelijk via de Associatie Wijkteams.

1.3.1 Caseload PlusTeam en verdeling casuïstiek tussen Waalre en Geldrop-Mierlo

Het uitgangspunt is 23 gezinnen per fte. Hierbij geldt een bandbreedte van 5% (naar boven en naar beneden). De verdeling van casuïstiek Waalre/Geldrop-Mierlo is 25-75%.

- I. Zowel Dock4 als ook RadarAdvies hebben in hun rapport geconcludeerd dat de werkdruk voor het PlusTeam in de afgelopen jaren is toegenomen. Bij de start was niet duidelijke hoeveel huishoudens zouden vallen onder de definitie van multiprobleem huishouden. Inmiddels is dat meer duidelijk en ziet het PlusTeam zelfs een nieuwe doelgroep, namelijk de Triple L, die gedurende een langere periode de extra ondersteuning nodig



heeft. Het PlusTeam kan op dit moment niet én de huishoudens intensief kwalitatief goed begeleiden, zodat we inzet van andere zorgaanbieders besparen én aan de norm van 23 multiprobleem huishoudens per fte voldoen.

- II. Het jeugdzorgwerk gaat gebukt onder een waterbedeffect. De Jeugdzorgaanbieders, gecertificeerde instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming hebben wachttijden, waarbij het overschrijden van wachttijden van langer dan 6 maanden niet ongevoel is. Veel jeugdzorgaanbieders kampen met personeelstekort. Deze wachttijden zorgen ervoor dat de werkdruk bij PlusTeam-medewerkers terecht komt. PlusTeam is steeds meer enkel bezig met het regisseren van de casus, zo goed mogelijk zicht houden op veiligheid of anderen (lees zorgaanbieders) inzetten om zicht te houden op deze veiligheid. Daarmee komen zij nauwelijks toe aan het vorm geven van onze oorspronkelijke opdracht; Gezinnen zelf begeleiden en samen met het huishouden en hun sociaal netwerk een plan maken. Alles gebeurt onder hoge tijdsdruk.
- III. Het PlusTeam kent een werkweek van 36 uur c.q. een totaal van 1.879 uren per jaar per fte. Netto zijn er 1150 direct productieve uur (61,20%). Onder deze uren vallen: overleg samen met betrokken inwoners/huishoudens, consultatie, overleg met professionele samenwerkingspartners, duo's en dossiervorming. Als we dit omrekenen naar effectieve tijd per fte per huishouden per week, houden we gemiddeld 1 uur per week over. Hiermee kunnen we niet de gewenste kwalitatief en kwantitatief inzet voor doen. We zullen elk kwartaal rapporteren hoe wij de uren van onze medewerkers hebben ingezet.
- IV. In 2020 is afgesproken de caseload voor het PlusTeam te evalueren aan de hand van de handreiking en denkkader van "Integraal werken in de wijkteams". De werkdruk die medewerkers ervaren is bepalend voor hun werkplezier, vitaliteit en zelfs de mate van collegialiteit. Het bepalen van de meerwaarde van het PlusTeam (de bedoeling), de feitelijke zorgvraag, zorggebruik en wachtlijsten bij aanbieders, maar ook de achtergrond van professionals zijn van invloed op de bandbreedte van de caseload. Deze zijn op dit moment niet in verhouding met elkaar. Zie het stijgende verzuim van medewerkers. En de toename van signalen van ontevreden inwoners. Doordat in 2021 de wegen uiteen dreigden te gaan is het PlusTeam hieraan niet toe gekomen. Wel is in de tussenperiode de begroting dusdanig op geplust dat de caseload verlaagd kon worden van 29 naar 23 zaken per fte. Uiteindelijk is dit doel niet bereikt vanwege de onduidelijkheid naar de toekomst en personeel wisselingen. Feitelijk is de werkdruk hierdoor in 2021 niet of slechts deels afgenomen
- V. De GR PlusTeam verzoekt in 2022 alsnog een voorstel te mogen doen voor een verdere caseloadverlaging naar 15 dossiers per medewerker, zodat het PlusTeam kan werken conform de uitgangspunten zoals gesteld in de visie 'Persoonlijk en dichtbij' en daarmee conform de uitgangspunten van de gemeenteraden van Geldrop-Mierlo en Waalre. .
- VI. We hanteren bij de vaststelling van de caseload een bandbreedte van +/- 5%. Binnen deze bandbreedte dienen de personele fluctuaties opgevangen te worden binnen de geldende begroting. De afgelopen jaren was er in het rekeningresultaat van de GR PlusTeam steeds een onderschrijding van het personeelsbudget. Dit had allerlei oorzaken, zoals zwangerschapsverlof, ouderschapsverlof, wisselingen i.v.m. vacatures. Het overgebleven bedrag ging steeds terug naar de deelnemende gemeenten. We zouden graag een deel van deze middelen (maximaal 2,5% van de huidige personeelsbegroting) te mogen behouden voor het opvangen van knelpunten in de formatie. Het komt de gemeente redelijk voor om en dergelijk budget structureel

budgetneutraal in de begroting te verwerken.. Daarmee kan de GR de bedrijfsvoering strakker en pro-actiever regisseren. Afgesproken wordt dat, wanneer blijkt dat de bandbreedte een half jaar overschreden wordt, de GR na afstemming met de gemeenten, een aanpassing van de begroting voor het komende half jaar bespreekt en zo mogelijk aan de gemeenteraden voorlegt.

- VII. De verhouding van de inzet op casuïstiek voor de gemeenten Waalre en Geldrop-Mierlo is 25/75%. De verdelingen over de casussen zegt nog weinig over de ingezette tijd per gemeente. In de gemeente Geldrop-Mierlo is het aantal Triple L gezinnen vele malen hoger dan in de gemeente Waalre. Daarom zal vanaf 2022 naast het aantal casussen ook de ingezette tijd per gemeente gerapporteerd worden. Daarvoor is het noodzakelijk dat het nieuwe tijdsregistratiesysteem TimeTell wordt geïmplementeerd. De verwachting is dat dit april 2022 operationeel zal zijn.

1.3.2 Overdracht naar en van het PlusTeam

- I. Het CMD Waalre / Geldrop-Mierlo bepaalt welke casussen worden overgedragen aan het PlusTeam. Het PlusTeam brengt per kwartaal in beeld wat de doorlooptijden zijn alvorens casussen worden opgepakt door het PlusTeam. Zij maken daarbij onderscheid tussen casussen van Veilig Thuis en andere aanmeldingen met en zonder historie bij het CMD.
- II. PlusTeam brengt in beeld wat de in- en uitstroom aantallen zijn.
- III. PlusTeam brengt in beeld wat de gemiddelde doorlooptijden zijn van de casussen, met daarbij een onderscheid tussen Triple L casussen en anderen.
- IV. PlusTeam brengt het aantal casussen in beeld waar we de zorginzet van het PlusTeam beëindigd hebben.

1.3.3 De inzet van het PlusTeam moet kwalitatief goed zijn en ertoe leiden dat mensen meer duurzaam samenredzaam worden/ blijven².

- I. De huishoudens/inwoners met een ondersteuningsvraag zijn tevreden over de ondersteuning die zij krijgen van het PlusTeam. Bij afronding van een traject geeft 65 % van de hulpvragers een gemiddelde tevredenheid minimaal 7,5. Gezamenlijk wordt in 2022 onderzocht of PlusTeam mee kan liften op het klanttevredenheidsonderzoek in de beide gemeenten.
- II. De huishoudens/inwoners kunnen na het afronden van de ondersteuning van het PlusTeam zichzelf (beter) redden, al is soms nog langdurig ondersteuning van een aanbieder nodig. Terugvalopties (in o.a. eigen sociaal netwerk of voorliggende veld) zijn bekend, en staan in het afrondende einddocument. Voor reden uitstroom gebruikt PlusTeam de CBS cijfers (zie tabel hieronder). Bij afronding van een traject geven de hulpvragers aan dat hij/zij zichzelf beter kan redden, eventueel met lichte ondersteuning.
- III. PlusTeam brengt in beeld hoeveel casussen binnen 6 maanden terugvallen.
- IV. Het aantal gegronde klachten behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie is maximaal 3 per jaar.
- V. Zij brengen in beeld bij hoeveel casussen het PlusTeam een Verzoek tot onderzoek (VTO) doet aan de beschermtafel.
- VI. Zij brengen in beeld bij hoeveel casussen er een machtigingsverzoek wordt ingediend bij de rechtbank voor een gesloten plaatsing met toestemming van ouders.
- VII. Zij brengen het aantal tandemfuncties met de Gecertificeerde Instelling in beeld en relatie tot de beoogde meerwaarde/kwaliteit.

² Met de kanttekening zoals gemaakt bij 3.3.1
Herijkte opdracht PlusTeam 2022



- VIII. Zij leveren een bijdrage aan de leerstructuren van de gemeenten, waarbij we gezamenlijk middels leerkringen op alle niveaus leren. Dit is een specifieke opdracht, opgenomen in het beleidsdocument van de gemeente Geldrop-Mierlo. PlusTeam zal door middel van spiegelgesprekken hieraan mede vorm geven voor beide gemeenten. Zie ook 4.7.

CBS cijfers. Bij het afsluiten van een traject wil CBS volgende gegevens aangeleverd krijgen:

- | | |
|----|--|
| 01 | Beëindigd volgens plan |
| 02 | Voortijdig afgesloten: in overeenstemming |
| 03 | Voortijdig afgesloten: eenzijdig door de cliënt |
| 04 | Voortijdig afgesloten: eenzijdig door de aanbieder |
| 05 | Voortijdig afgesloten: wegens externe omstandigheden |

Verder vraagt de CBS van zowel ouder als jeugdige of zij tevreden zijn over de ondersteuning, middels het aangeven van een punt tussen de 1 en 10 en zij vragen van beide of ze "zonder hulp verder?" kunnen, met 1 van de onderstaande antwoorden:

- | | |
|----|--|
| 01 | Helemaal niet mee eens – ik heb juist een zelfde soort of zwaardere hulp nodig |
| 02 | Niet mee eens – maar met een lichtere vorm van hulp red ik het goed |
| 03 | Wel mee eens – voor nu heb ik geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel eens om hulp zal aankloppen |
| 04 | Helemaal mee eens – ik heb geen verdere hulp meer nodig |

CBS cijfers worden twee keer per jaar aangeleverd en terug gerapporteerd in het spiegelrapport.

1.3.4 Het PlusTeam is kostenbewust en verlaagt de geïndiceerde inzet/gebruik van indicaties van Jeugd/Wmo per huishouden.³

- I. Het PlusTeam kan alleen die indicaties sturen waarbij de PlusTeam medewerker zelf zou kunnen beïnvloeden/uitvoeren; dus geen behandeling, verblijf of ingezette zorg door de Gecertificeerde Instelling of Regionaal Matching Team. PlusTeam zal elk kwartaal bij de gemeenten de cijfers opvragen van de door het PlusTeam ingezette zorg en eventueel de motivering waarom deze zorg is ingezet. Deze motivering wordt nu al op het aanvraagformulier ingevuld en wordt vanaf nu ook in het systeem van de gemeenten gerapporteerd om deze cijfers te kunnen duiden.
- II. PlusTeam heeft de ambitie per kwartaal 3 afgeronde plannen in beeld te willen brengen met de kosten en baten conform het onderzoek van RadarAdvies. Daarin brengen zij geanonimiseerd in beeld: probleemschets gezin; looptijd casus; interventie van het PlusTeam; hoeveel zorgkosten er betaald zijn door de gemeenten voor dit huishouden ingezet door PlusTeam en ingezet door derden; kosten van de tijd die het PlusTeam zelf daarin besteed heeft; persoonlijke en maatschappelijke baten; de mogelijke kosten die zijn voorkomen door de inzet van het PlusTeam. Dit is een leerproces dat PlusTeam samen met de afdelingen Samenleving zal ontwikkelen. Hiervoor zullen de gemeenten de kosten per huishouden in beeld

³ Met de kanttekening zoals gemaakt bij 3.3.1
Herijkte opdracht PlusTeam 2022



- brengen. In 2023 laat PlusTeam deze werkwijze toetsen door een extern bureau, om er zeker van te zijn dat deze manier van rapporteren transparant en rechtsgetrouw is.
- III. Pilot Pleegzorg; PlusTeam ondersteunt zelf de netwerkouder, mits die aan de voorwaarden kan voldoen. Deze netwerkouders krijgen het pleegzorgtarief betaald via het PlusTeam. Dat levert een verschil op van ongeveer € 20,00 per dag. PlusTeam brengt het aantal pleegzorgdagen dat verloopt via het PlusTeam in beeld.
 - IV. Ervaringen van het regiolab “Scheiden zonder Schade” en pilot Casushouder implementeren. PlusTeam heeft een aantal hulpmiddelen en methodieken geleerd die behulpzaam zijn bij het verminderen van de strijd tussen (ex)partners, waardoor er minder inzet van Jeugdhulp nodig is. Dit zijn veelal zaken die m.n. bij de start van het scheidingsproces moeten worden ingezet, door het voorliggend veld, de CMD's / afdeling Samenleving. In 2022 gaan we dit samen verder vorm geven, hoe wij deze zaken meer door het voorliggend veld/CMD kunnen laten uitvoeren, zodat de druk op de jeugdzorg ten gevolgen van scheidingen (sterk) zal verminderen.

1.3.5 Het PlusTeam informeert, adviseert en neemt zo nodig deel aan werkgroepjes m.b.t. (regionaal)beleid, inkoop en andere ontwikkelingen in het Sociale Domein.

- I. Uitwisseling van wat in de praktijk gebeurt bij het maken van (nieuw) beleid is wenselijk. De uitvoerende professionals kunnen vanuit hun ervaring en kennis daar een goede bijdrage aan leveren. Voor het PlusTeam breed is het reëel om gemiddeld 5 uur per week hiervoor in te zetten. Dat komt overeen met 0,5% per uitvoerende fte. Het gaat om PlusTeam-overstijgende zaken zoals beleid, verordeningen en inkoop. PlusTeam brengt dit in beeld bij de tijdsinvestering van haar medewerkers.
- II. Het PlusTeam haalt en brengt informatie via de Associatie Wijkteams m.b.t actuele ontwikkelingen in het Sociaal Domein. De associatie is een netwerkorganisatie die enerzijds van elkaar wil leren, kennis uit wil wisselen en elkaars ervaringen wil benutten. Daarnaast willen zij gezamenlijk landelijk hun stem laten horen op een wijze die past bij de transformatiegedachte: niet praten over maar met de wijkteamorganisaties. In de afgelopen jaren heeft de Associatie zich een plek verworven binnen diverse landelijke actielijnen en ontwikkelprogramma's. Als voorbeeld: de ontwikkeling van het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Dit is voornamelijk een rol voor ons management.
- III. In het (half)jaarverslag rapporteert PlusTeam over de actuele ontwikkelingen en onze rol daarbij

1.3.6 De gemeenten Geldrop-Mierlo en Waalre zorgen samen met het PlusTeam voor de benodigde randvoorwaarden.

- I. Tijdig aanleveren van (tussentijdse) cijfers door beide partijen.
- II. Bij het genereren van gegevens is het belangrijk is dat we dezelfde begrippen hanteren en dat de administratieve processen ook zodanig zijn ingericht dat de gegevens zichtbaar worden. Bijvoorbeeld wat wordt ingezet door het PlusTeam zelf en welke zetten we in in opdracht van derden zoals GI, Rechtbank of Regionaal Matching Team.

- III. Het PlusTeam laat het “Gidso Inzicht” opnieuw inrichten, zodat ook PlkusTeam deze nieuwe gegevens eenvoudig kan aanleveren. Dit zal een eenmalige investering vragen.
- IV. Tijd om te mogen leren en continue processen/kwaliteit te kunnen verbeteren in samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgevers, zodat e.e.a. efficiënter kan en dus meer tijd beschikbaar is voor inhoud.

1.3.7 Opgelegde ontwikkelopgave 2022 in het totale sociale domein

Taakstelling.

De gemeenten leggen gezamenlijk het PlusTeam een ontwikkelopgave/bezuiniging op ter hoogte van €150.000,00 voor 2022. Naast de bovenstaande bezuinigingen wil de GR PlusTeam daartoe het volgende voorstel doen.

Zij wil dit bedrag inzetten als maatwerkbudget. Dit budget zet PlusTeam in op die momenten dat een (snelle) doorbraak vereist is en er nog onduidelijkheid is over wie welke verantwoordelijkheid op zich neemt.

Als instrument gebruikt PlusTeam de [doorbraaktool](#) van het IPW. Deze doorbraaktool maakt ook een doorrekening in de kosten. De huidige kosten, de te verwachten kosten als niet snel of maatwerkgericht gehandeld wordt en de kosten als men wel het maatwerk kan leveren.

Achteraf vult die gemeenten waarvoor het budget is ingezet dit bedrag weer aan, zodat de “pot” beschikbaar blijft. We willen dit uitwerken in een plan, inclusief beschrijving van interne procedure/processen.

Belangrijke voorwaarden is dat de gemeenten zich aansluiten bij het landelijke netwerk van “Maatwerk Multi Probleem huishoudens” Hiervoor is het noodzakelijk, dat er één persoon namens de organisatie wordt aangewezen als contactpersoon die ook het mandaat heeft om intern processen door te zetten en knopen kan door hakken. Deze verantwoordelijkheid wordt belegd bij de managers Samenleving, beide gemeenten zullen dit formaliseren. Ook voor de doorbraakcasussen is deze functie/persoon met doorzettingsmacht nodig.

- ✓ PlusTeam brengt per kwartaal het aantal doorbraakcasussen en het financiële effect in beeld. Daarnaast haalt men verhalen op over de tevredenheid van de inwoners zelf.

Pilot kleinere caseload.

Als het aantal casussen lager is, dan kunnen medewerkers meer tijd investeren met het gezin zelf. Zij kunnen direct aan de slag en de problematiek loopt niet op, doordat er wachttijden zijn. Per saldo zou de hoeveelheid zorg inzet door externe aanbieders dan terug gebracht moeten kunnen worden. Met name bij die gezinnen die niet vallen onder de Triple L problematiek.

Als voorbereiding op de discussie in de loop van 2022 wordt dit idee verder uitgewerkt. We verwachten daarmee beter en gericht te kunnen starten met de ondersteuning,. Ook is het dan duidelijker wanneer het traject zal gaan eindigen omdat er doelgerichter gewerkt wordt.



Het resultaat zou moeten zijn dat de gemiddelde caseload naar beneden gaat en dat ook de hoeveelheid zorginzet door externe aanbieders zal minderen. Dit gaat PlusTeam de komende maanden in een businesscase verder uitwerken. Om dan meer op casusniveau het verschil te kunnen aangeven, nemen zij deze casussen mee bij het intern onderzoek zoals beschreven in paragraaf 3.3.4.

De kwaliteit van het PlusTeam inzichtelijk maken voor inwoners, bestuur en samenwerkingspartners.

Zoals we ook al in 3.1 beschreven hebben is dit een belangrijke opgave. Hoe brengen we kwaliteit in beeld? Zijn er landelijke goede voorbeelden die PlusTeam samen met de gemeenten verder kan ontwikkelen. De Associatie Wijkteams is een belangrijke broedplaats waar informatie gehaald en gebracht wordt. We zien eenzelfde vraag bij heel veel wijkteams in Nederland. PlusTeam zal deze ontwikkelingen actief volgen en kijken waar er zich kansen voordoen om bij aan te haken.

Nieuwe ontwikkelingen

Daarnaast heeft het PlusTeam in de afgelopen jaren diverse nieuwe dingen ontwikkeld, of binnen gebracht, omdat ze het werk van het PlusTeam vereenvoudigen. Soms behoren deze niet tot de daadwerkelijke opdracht en eigenlijk zouden deze meer in het kader van preventie moeten worden gedaan door anderen. Denk aan het ontwikkelen van groepsaanbod voor kinderen van gescheiden ouders. Of het toe leiden van autistische jongeren naar het reguliere jongerenwerk, maar daar is iets extra's voor nodig om die jeugdigen daar te krijgen en extra scholing van de jeugd- en jongerenwerkers. En de implementatie van een (digitaal)scheidingsloket, waarmee we meer vragen buiten de deur kunnen houden en meer een beroep doen op de zelfredzaamheid van de inwoners.

Op dit moment wordt er b.v. een vragenlijst ontwikkeld voor een betere triage aan de poort rondom scheidingsproblematiek.

Het PlusTeam wil deze zaken die zij (mede) ontwikkeld heeft en/of in ontwikkeling zijn, graag onderbrengen bij de partners in het voorliggende veld/Toegang. Hierover gaan we samen in overleg.

Het PT blijft zich mede inzetten op zaken die in het kader van preventie een bijdrage kunnen leveren op de ontwikkelingen in het totale Sociale Domein.

Bijlage 2. Bedrijfsvoering PlusTeam

2.1 Inleiding

De bedrijfsvoering heeft als doel het optimaal ondersteunen en faciliteren van de generalisten, zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. In de praktijk zal dit tot uiting komen in het goed bedienen van de hulpvragers van de gemeente, interne en externe processen efficiënt laten verlopen en zorgvuldige besluitvorming garanderen. Wil men de kanteling in het sociaal domein goed vormgeven, dan moet ook de organisatie kantelen. Dat wil zeggen dat onze professionele medewerkers de ruimte krijgen om hun werk en hun werkprocessen optimaal in te richten. Dat betekent luisteren naar de professionals. Zij weten immers het beste wat hun werk ten goede komt. Dus niet top down, maar bottom up. Dat vraagt een managementstijl van gelijkwaardigheid en (durven te) vertrouwen op je medewerkers. Onze professionals faciliteren onze huishoudens in hun proces om te komen met een eigen plan, waarmee zij ook verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven. Het bestuur ondersteund door management en staf faciliteren de professionals in hun proces om te komen met verbeterplannen, waarmee zij ook verantwoordelijkheid nemen voor onze organisatie.

Uiteindelijk vertaalt zich dat naar een goede dienstverlening aan de hulpvrager. Concreet moeten we zorgdragen voor:

- een efficiënt werkende organisatie;
- een zorgvuldig besluitvormingsproces;
- waar mogelijk op een verantwoorde manier benutten van ICT-mogelijkheden;
- de beschikbaarheid van gemotiveerd en gekwalificeerd personeel.

Organisatievorm

De onderzoeken van Dock4 (2019) en RadarAdvies (2020) benadrukken het belang van het onafhankelijk kunnen functioneren als een belangrijke meerwaarde.

Met als meerwaarde:

- Vernieuwend besturen met een zo licht mogelijke organisatievorm.
- Een samenwerkingsvorm die de toekomstige ontwikkelingen het best mogelijk maakt, waarbij de gemeente eigenaar blijft van de opgebouwde kennis en ervaring. De gemeente is dus gebaat bij continuïteit in uitvoering en het veilig stellen van expertise bij (eventuele) wisselingen.
- Een organisatievorm die relatief het goedkoopst, het snelst te realiseren en het meest aanpasbaar is om voldoende bestuurskracht en doorzettingsmacht te organiseren.
- Een organisatievorm die de minst bestuurlijke drukte geeft, maar wel recht doet aan de democratische legitimiteit.
- Positionering naar de buitenwereld van een club professionele hulpverleners die onafhankelijk in duo's hun taak uitvoeren.

2.2 De Generalisten

De generalisten vormen samen de spil van het PlusTeam. Het zijn professionals in de zorg met minimaal één specialisatie. De specialisatie kan bestaan uit:

- Verstandelijke beperking zowel volwassen als jeugd
- Psychiatrie zowel volwassenen als jeugd
- Jeugdzorg algemeen en gedwongen kader
- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Verstandelijk Gehandicapten



- Verslavingszorg
- Systeemspecialisten
- Ervaringsdeskundige
- Autisme
- Hoogbegaafdheid, etc.

Zij faciliteren de hulpvrager en zijn of haar sociaal netwerk bij het maken van hun eigen (gezins)plan. Daarbij worden alle facetten, indien gewenst, van het leven van huisvesting tot financiën, van dagelijkse bezigheden tot psychisch en sociaal welzijn en opvoeding meegenomen.

Regisseur en duo

Bij de verdeling van de casussen wordt rekening gehouden met de vraagstukken die er liggen bij de huishoudens. Welke specialist kan het PlusTeam het beste inzetten bij dit huishouden, gezien de problematiek? Het gaat hier om de regisseursfunctie. Daarnaast zet het PlusTeam in elke casus minimaal 1 duo generalist in, die aanvullend is op de vraagstukken. Zo is altijd nog minimaal 1 collega op de hoogte bij verlof op ziekte. Daarmee kunnen zij hun verantwoordelijkheid direct delen met een collega, waardoor dit zware werk draaglijk en werkbaar blijft. Indien nodig gaat men samen in gesprek of men bespreekt samen de actuele ontwikkelingen en de gewenste koers. Consultatie bij een andere generalist met een andere specialisatie is ook mogelijk, door de diversiteit van specialisten in ons team.

Op onze organisatie is de Cao Sociaal Werk van toepassing en pensioenfonds PFZW.

Kengetallen (peildatum 31-12-2021)

Verdeling man/vrouw en fulltime/parttime

	Fulltime	Parttime	Totaal
Mannen	(6)4	(3)3	(9) 6
Vrouwen	(4)5	(17)18	(21) 23
Totaal	(10) 9	(20) 21	(30) 29
Verhouding man / vrouw 21/79 %			

Benodigde formatie 2022 (caseload 23 per fte)

Afdeling	Factor	Werkelijk 2021	Begroting 2022
generalisten	fte		25,00
staffuncties	fte	2,56	2,56
Totale formatie	fte		27,56



2.3 Staffunctie(s)

Zoals onze generalisten de huishoudens faciliteren, zo faciliteert de staf de medewerkers. We hebben een stafmedewerker voor met name uitvoerende P&O zaken (dicht bij het team gepositioneerd) (0,67 fte); tevens is zij belast met privacybeheer. Zij ondersteunt management daar waar nodig. Daarnaast is er per 1 juli 2021 een adjunct-directeur voor (0,89 fte) naast de directeur (1 fte) beschikbaar.

2.4 Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

Het personeel wordt vertegenwoordigd door 3 collega's. Zij hebben dezelfde rechten/bevoegdheden als een Ondernemingsraad. Elke 4 jaar kiest het team hun PVT.

2.5 Samenwerking met Dienst Dommelvallei

Voor de uitvoering van personeelszaken, salarisadministratie, ICT en financiën is ondersteuning gezocht bij de GR Dienst Dommelvallei. Dit is een samenwerkingsverband van de gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son & Breugel. Middels een dienstverleningsovereenkomst worden afspraken m.b.t. de uitvoering en de dienstverlening opnieuw vastgelegd begin 2022. In 2021 heeft de Dienst Dommelvallei opnieuw bijgehouden hoeveel uur zij besteden aan taken voor het PlusTeam, zodat we voor 2022 een nieuwe Dienstverleningsovereenkomst (DVO) kunnen afsluiten.

Informatievoorziening en ICT

De dienst ICT ondersteunt het PlusTeam bij het implementeren van onze mobiele apparatuur en is de helpdesk. Begin 2022 gaat de gemeente Geldrop-Mierlo de werkplekken op kantoor anders inrichten. Men gaat over naar meer hybride werken, zowel thuis als op kantoor. Dat vereist nieuwe apparatuur. De GR PlusTeam is volgend in dit proces.

Verzekeringen

De verzekeringen zijn afgesloten bij Achmea. Een medewerker van Dienst Dommelvallei bewaakt mede dit proces.

- Goed werkgeverschap.
- Aansprakelijkheidsverzekering.
- Rechtsbijstand Gezondheidszorg.
- Ongevallenverzekering (voor meereizende klanten in de auto van de medewerkers).

Salarisadministratie

- De salarisadministratie verloopt via de Dienst Dommelvallei en wordt uitgevoerd door IJk.

Arbodienst

- Een viertal momenten in het jaar is er een mogelijkheid voor afstemming tussen de arboarts en de manager over de zieke medewerkers. De Arbodienst wordt per 1 januari 2022 uitgevoerd door ArboNed.

Privacy en datalekken

Het PlusTeam verwerkt persoonsgegevens, dat wil zeggen elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Privacy speelt daarbij een belangrijke rol. Wet- en regelgeving spreken in dat kader veelal van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het algemeen juridisch kader voor privacy is sinds 25 mei 2018 neergelegd in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verordening heeft een rechtstreekse werking in ons land. Aparte wetgeving, zoals voorheen de Wet



bescherming persoonsgegevens, is nu niet meer nodig. Op grond van de AVG dienen persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te worden verwerkt. In verwerkingsovereenkomsten zijn afspraken met de gemeenten en andere partijen zoals Topicus Overheid vastgelegd.

Vanuit Dienst Dommelvallei is een coördinator informatiebeveiliging / Chief Information Security Officer (CISO) aangesteld en een Functionele gegevensbeheerder. Samen met hen en onze eigen P&O medewerker wordt de focus gelegd op informatieveiligheid.

Planning en control

- Dienst Dommelvallei verzorgt voor het PlusTeam de (volledige) uitvoering van de financiële administratie.
- Ze ondersteunen het PlusTeam bij hun eigen P&C cyclus, die gelijk van opzet en realisatie is als de P&C-cyclus van Dienst Dommelvallei en haar gemeenten.
- Dienst Dommelvallei draagt zorg voor de verstrekking van noodzakelijke gegevens, aanlevering - in overleg - aan afgesproken instanties, zoals provincie, belastingdienst en overige partijen, waartoe PlusTeam wettelijk verplicht is.
- Dienst Dommelvallei is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het interne controleplan.
- Voor de accountant wordt gebruik gemaakt van dezelfde accountant als van Dienst Dommelvallei.

Informatie- en archiefbeheer

Toegankelijke en betrouwbare overheidsarchieven zijn essentieel voor goed bestuur. Ook de stichting moet haar archiefzorg goed op orde hebben. Het gaat over het tijdig openbaar maken, vernietigen en correct beheren en bewaren van informatie. De provincie heeft over het verslag van 2020 een aantal aanbevelingen gegeven. Er wordt samen met de Dienst Dommelvallei en het Regionaal Historisch Centrum Eindhoven een verbeterplan opgesteld.

2.6 Overige

P&O

P&O taken worden voor een deel uitgevoerd door een medewerker in dienst van het PlusTeam voor m.n. het uitvoerende deel van P&O zoals contracten, verlofuren, ouderschapsverlof, controle, etc. Voor de beleidsmatige ondersteuning voor P&O zijn we in overleg met Stichting WijEindhoven.

Huisvesting

De generalisten zijn in principe volledig mobiel en werken vooral bij de hulpvragers thuis. Maar teamleden/duo-partners en ook leden van het CMD moeten elkaar laagdrempelig kunnen consulteren. Daarnaast is er behoefte aan een centrale plek, waar je binnen kunt lopen met je verhaal, kunt sparren met je collega's, om snel even je administratie bij te werken óf rustig te kunnen bellen met andere (professioneel) betrokkenen. De gemeente Geldrop-Mierlo heeft ons een eigen ruimte gegeven binnen het gemeentehuis. Met de gemeente Waalre worden ook werkplekken voor het PlusTeam geregeld. Voor teamoverleg en grotere groepsgesprekken met klanten maken we o.a. gebruik van Heppie (t)Huis.



2.7 Medezeggenschap: Leerstructuren met inwoners, medewerkers, managers en bestuurders

Op 1 juli 2020 is de “Wet medezeggenschap cliënten in zorginstellingen” in werking getreden. Het PlusTeam is een publiekrechtelijk rechtspersoon. Als een rechtspersoon (jeugdhulpaanbieder) zelf met meer dan 25 personen Jeugdhulp verleent dan moet er een cliëntenraad worden ingesteld. Dus ook het PlusTeam moet aan deze eis voldoen.

Passend bij de transformatiegedachte en onze ambitie om maatwerk te leveren hebben we niet gekozen voor een vaste cliëntenraad. Samen met andere wijkteams in Nederland onderzoeken we welke methodiek het beste past bij de opdracht van het PlusTeam.

De strategische visie van de gemeente Geldrop-Mierlo kiest nadrukkelijk om samen leerstructuren te ontwikkelen op meerdere niveaus.

Het PlusTeam gaat samen met inwoners, professionals en organisaties onderzoeken wat wel of niet werkt binnen onze dienstverlening en leren hiervan. Dit betekent dat wij uitkomsten monitoren, daar op reflecteren en verbeteracties doorvoeren. Dit doen we op een manier waarbij wij leerstructuren creëren aan de hand van concrete vraagstukken, problemen of ervaringen over meerdere niveaus (inwoners, professionals, management en bestuurders). Het is belangrijk dat er op meerdere niveaus wordt geleerd want als je met alle actoren leeromgevingen rondom concrete situaties organiseert, begrijpt iedereen wat er niet goed gaat. Op deze manier gaan we elkaars positie beter begrijpen en kunnen nieuwe manieren van denken, doen en organiseren ontstaan. Zo zorgen we voor continue (zelf)verbetering en ontwikkeling. Vanaf 2021 nemen wij met onze partners die voor deze werkwijze open staan, minimaal acht praktijksituaties onder de loep. Aan de hand van de methode ‘Service Design Thinking’ gaan we gezamenlijk actiegericht leren om samen tot nieuw beleid en werkpraktijken te komen.



Bijlage 3. Financiën

Verdeelsystematiek

De bijdrage van de deelnemende gemeenten bestaat uit de financiering van de volgende kosten::

- personeel en organisatie (salarislasten, opleidingskosten en mobiele werkplekken);
- management en secretariële ondersteuning;
- informatisering en automatisering;
- financiën en control;
- facilitaire zaken.

De verdeelsleutel van 75%-25% met betrekking tot personeel en organisatie worden tweejaarlijks herzien op basis van de vier voorgaande jaren en vastgesteld door het AB. Bij deze herziening is de verhouding tussen het aantal huishoudens van de gemeente Waalre en het aantal huishoudens van de gemeente Geldrop-Mierlo dat geholpen wordt door het PlusTeam leidend. Als blijkt dat het aandeel van de gemeente Waalre onder de 15% zakt, vindt een herevaluatie plaats en een bestuurlijke heroverweging.

Voor de overige kosten is de verdeling gebaseerd op het aantal inwoners van het lopende jaar minus 1 jaar (t-1). Voor 2022 gaan we dan uit van 1-1-2021.

Aantal inwoners Waalre per 2021: 17.532

Aantal inwoners Geldrop-Mierlo per 2021: 40.062

Werkwijze overdracht naar het PlusTeam.

- Het CMD maakt de afweging of het dossier wordt opgepakt door het CMD zelf of wordt overgedragen naar het PT. Het CMD beoordeelt conform afwegingskader (wordt nog nader vastgesteld door werkgroep).
- Aanmelden van een casus vindt altijd plaats door de casus op te voeren via het aanmeldteam. Plusteam@plusteam.nu
- Elke casus die bij het PlusTeam wordt aangemeld, wordt door het PlusTeam opgepakt. Er vindt geen discussie plaats of die wel of niet moet worden opgepakt. Als afspraken niet helder blijken te zijn dan communiceert de medewerker dit met diens aanspreekpunt (kwaliteitsmedewerkers bij CMD Geldrop, coördinator bij CMD Waalre en adjunct-directeur bij PlusTeam) en wordt op dat niveau, los van de specifieke casus, later beoordeeld of het voorval tot aanpassing van de procedure moet leiden. Dit gremium komt eens per maand bij elkaar. Kleine aanpassingen worden naar aanleiding van dit overleg direct in de systemen verwerkt in Waalre en in GM gelijkkelijk. Zie ook Structureel verbeteren.
- Het PT maakt de inschatting welke casus het meest urgent is en dus als eerste moet worden opgepakt.
- Aanvullende vragen
Door het PlusTeam kunnen aanvullende vragen worden gesteld als het dossier niet compleet genoeg is om verder te gaan. Deze worden beantwoord door het CMD (Bijvoorbeeld is bij de andere ouder bekend dat deze zaak is aangemeld?)
De aanvullende vragen zijn nodig voor het goed kunnen oppakken van de casus door het PlusTeam.
- Bij overdracht vindt geen consultatie plaats.
- Overdracht bij casus met historie (casus is al enige tijd in beeld bij het CMD)
Er vindt een warme overdracht plaats als de casus al langer in behandeling is bij het CMD. Een warme overdracht is een gesprek samen met de betrokken burgers, de CMD'er en de PT'er waarin mondeling toegelicht wordt waarbij vragen beantwoord worden. De papieren overdracht is al eerder gebeurd, met toestemming van de burgers, bij de aanmelding.
Binnen 2 weken neemt PT contact op met het CMD en wordt een afspraak gemaakt voor de warme overdracht. In de twee weken daarna vindt de warme overdracht plaats. De beschikbaarheid van het huishouden/inwoner is hierbij uiteraard randvoorwaardelijk. Nadat de warme overdracht heeft plaats gevonden is het PlusTeam verantwoordelijk voor het dossier.
- Overdracht bij casus zonder historie (casus is niet bekend bij CMD)
Er vindt geen warme overdracht (een gesprek samen met de betrokken burgers, de CMD'er en de PT'er plaats) bij een nieuw aangemelde casus.
Nadat de aanmelding heeft plaatsgevonden en de inwoner/het gezin is akkoord met de aanmelding naar het PT toe, is het PT verantwoordelijk voor het dossier. Binnen twee weken na aanmelding wordt een afspraak gepland met de inwoner/het gezin. In de twee weken daarna vindt het eerste gesprek met het de inwoner/het gezin plaats.