



Handreiking AVE

Regio Gelderland-Zuid

Escalatiemodel voor het
verbinden van zorg en veiligheid

Auteurs

Nelleke Dijk, Nina Schreuder
(bureau HHM) in co-creatie met
Nane Akpa (ZVH Rivierenland)
en Dirk Jansen (ZVH Rijk van
Nijmegen)

Opdrachtgever

Regio Gelderland-Zuid

Kenmerk

NS/26/1092/avergz2

Publicatiedatum

Juni 2026



Met lede ogen zie ik met enige regelmaat inwoners die niet tijdig de (psychische) zorg of ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Waar iemand in het begin verward rondloopt in zijn eigen wereld, kan dit zonder de juiste zorg en ondersteuning escaleren. Dan wordt mogelijk de veiligheid van de inwoner zelf of die van anderen in gevaar gebracht. Op het moment dat dat gebeurt, grijpt de politie in. En dan zijn we in mijn ogen te laat. Iemand met een hulpvraag hoort namelijk niet in de cel. Die hoort in de zorg.

Dit gebeurt te vaak. Terwijl ik ook weet en zie hoe ongelofelijk hard er wordt gewerkt om dit te voorkomen. Ligt het dan aan de wetgeving die maakt dat we (te) laat kunnen of mogen ingrijpen? Verbinden we de verschillende wetten en regels genoeg met elkaar? En durven we de ruimte die de wet- en regelgeving ons biedt optimaal te benutten? Of ligt het aan hoe we met elkaar samenwerken? Zijn de werelden tussen de verschillende partijen nog te veel gescheiden? Het is ongetwijfeld een combinatie van het voorgaande.

Dat vraagt van alle partijen een gezamenlijke inspanning om actief verbinding te maken en elkaar op te zoeken. Wees hierbij oprecht bereid om elkaars perspectief en rol te doorgronden. Ken elkaars (on)mogelijkheden. Dat maakt een oplossing makkelijker. Want iedereen is maar een deel van de oplossing, samen ben je de hele oplossing. We hebben elkaar als regio nodig om onze inwoners op een passende en tijdige manier te ondersteunen. Juist op momenten dat zij het meest kwetsbaar zijn.

Om werelden met elkaar te verbinden, zijn bruggenbouwers nodig. In onze regio hebben we daarom een netwerksamenwerking zorg en veiligheid. Een mooi resultaat van deze netwerksamenwerking is de

voorliggende regionale handreiking AVE. AVE helpt om een gemeenschappelijke taal, structuur en een herkenbare manier van samenwerken te organiseren. Ik ben daarom trots dat deze handreiking er is. Laat je inspireren en laat het een startschot zijn om de samenwerking extra te versterken. Durf te doen! Ga het gesprek aan en blijf het vooral voeren, ook wanneer het schuurt. Want verbinding en begrip ontstaan nooit vanzelf. Het vraagt altijd "onderhoud".

Renske Helmer-Englebert

Voorzitter BON ZV

Burgemeester gemeente Wijchen



Inhoud

1. Inleiding.....	4
Voorgeschiedenis AVE in Gelderland Zuid	4
Deze handreiking.....	4
2. Afspraken AVE in Gelderland-Zuid	5
Leidende principes in Gelderland-Zuid	5
AVE-model	5
Uitgangssituaties in Gelderland-Zuid	6
Rollen en verantwoordelijkheden in Gelderland-Zuid	6
3. Lokaal aan de slag met AVE.....	9
Stap 1 Besluiten.....	9
Stap 2 Ontwerpen	10
Stap 3 Invoeren.....	11
Stap 4 Doen	12
Stap 5 Borgen en verbeteren	14

Nawoord	16
---------	----

Bijlage 1. Definities casusregie en procesregie volgens bureau HHM	17
Bijlage 2. Bestuurlijke en operationele verantwoordelijkheid	20
Bijlage 3. Bestuursnotitie AVE	22
Bijlage 4. Landelijke ontwikkelingen.....	25
Bijlage 5. Samenstelling, taken en processtappen en kerngroep.....	27
Bijlage 6. Implementatiedashboard.....	30
Bijlage 7. Scenario's voor besluitvorming Scenario's casusregie AVE.....	35
Bijlage 8. Functieomschrijvingen voor casus- en procesregisseurs	39
Bijlage 9. AVE uitgangssituaties casus Julian	41
Bijlage 10. (CONCEPT) Integraal plan.....	43
Bijlage 11. MDO Checklist.....	46

1. Inleiding

Een gezin of inwoner met problemen krijgt soms hulp van (meerdere) professionals. Goede samenwerking is daarbij cruciaal. Wie heeft de regie als problemen groter worden en wanneer is opschalen (of juist afschalen) nodig? En, wat te doen als de samenwerking stagneert of zich onveilige situaties voordoen?

Als antwoord op die vraag heeft de regio Gelderland-Zuid besloten te werken met de **Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE)**. AVE beschrijft, kortgezegd, **wie in welke (uitgangs-)situatie van een huishouden verantwoordelijk is**. En het beschrijft hoe en wanneer **opschaling of afschaling** aan de orde is. Zie het [AVE-animatiefilmpje](#) voor een korte uitleg.

Voorgeschiedenis AVE in Gelderland Zuid

In 2024 zijn binnen de regio al belangrijke stappen gezet voor de inrichting van AVE. In alle 14 gemeenten zijn destijds lokale ambassadeurs geworven die zich richten op de implementatie en borging van AVE binnen de eigen gemeente. Daarnaast zijn twee regionale werksessies gehouden met de subregio's Nijmegen en Rivierenland. Gemeenten zijn daar vervolgens lokaal mee aan de slag gegaan.

Inmiddels is dat alweer even geleden. Er zijn verschillen in implementatietempo én er zijn inmiddels nieuwe ambassadeurs in beeld. Hierdoor is er regionale behoefte om bestaande kennis op te frissen, te actualiseren en opnieuw te borgen.

De regio Gelderland-Zuid heeft gekozen voor een (sub-) regionale implementatie en zo samen met alle gemeenten te werken aan een stevige verbinding tussen het zorg- en veiligheidsdomein. Meerwaarde van de gezamenlijkheid is regionale uniformiteit in taalgebruik, de mogelijkheid om samen op te trekken in communicatie naar netwerkpartners, het stimuleren van onderlinge verbindingen en het van elkaar leren.

Deze handreiking

Deze handreiking bevat de afspraken voor de regio Gelderland-Zuid. Die afspraken zijn in 2024 in gezamenlijkheid gemaakt met de projectleiders van de subregio's Rijk van Nijmegen en Rivierenland én met alle lokale ambassadeurs in de 14 gemeenten van deze subregio's (Berg en Dal, Beuningen, Buren, Culemborg, Druten, Heumen, Maasdriel, Neder-Betuwe, Nijmegen, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Wijchen en Zaltbommel),

Verder beogen we met deze handreiking om alle gemeenten in de regio op een eenduidige manier te ondersteunen en op weg te helpen, zodat zij vanuit dezelfde uitgangspunten kunnen starten met de lokale uitwerking van AVE. Deze handreiking is tot stand gekomen in co-creatie tussen bureau HHM en de projectleiders in de regio en is gebaseerd op voornamelijk ervaringen uit de praktijk bij andere regio's en gemeenten die werken met de AVE.

2. Afspraken AVE in Gelderland-Zuid

In 2024 hebben we in de regio een aantal afspraken met elkaar gemaakt. Hieronder beschrijven we deze. Dit hoofdstuk vormt daarmee het kader voor de lokale gemeenten om in hun lokale situatie aan de slag te gaan met AVE.

Leidende principes in Gelderland-Zuid

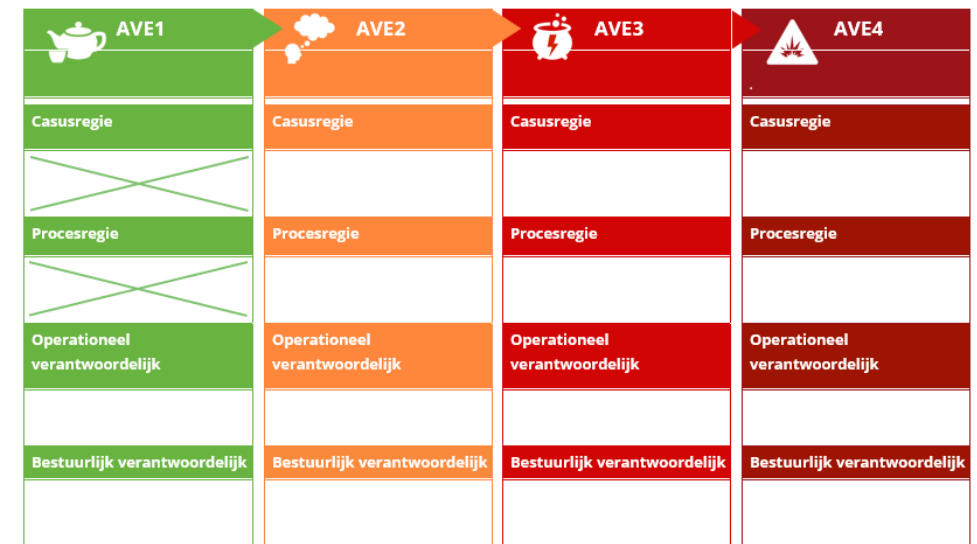
Zie hieronder de zogeheten leidende principes zoals deze zijn vastgesteld. Ze vormen de onderlegger voor het werken met AVE.

- 1) Bij de inrichting van AVE sluiten we aan bij wat er al is en zorgen waar nodig voor aanvulling, verbinding en verbetering.
- 2) In iedere casus is vanaf AVE 2 een casusregisseur aanwezig vanuit het principe één systeem of huishouden, één integraal plan en één regisseur.
- 3) Er wordt gewerkt volgens één integraal plan van aanpak waarbij wordt gekeken naar alle levensgebieden van alle leden van het systeem en huishouden en krachten van het informele netwerk.
- 4) Continuïteit in casusregie binnen de keten van zorg en veiligheid is van wezenlijk belang om de 'film' goed te waarborgen.
- 5) Procesregie wordt toegevoegd vanwege stagnatie in de samenwerking en/ of uitblijvend resultaat, toenemende onveiligheid en/ of bestuurlijk afbreukrisico. Bij twijfel altijd opschalen.
- 6) De uitgangssituaties van de verschillende AVE-fasen zijn leidend, er is hierbij geen onderscheid tussen doelgroepen of thema's.

- 7) Tijdig op- en afschalen op alle niveaus; naast casus- en procesregisseurs hebben ook de operationele- en bestuurlijk verantwoordelijke een rol conform afspraken in AVE.

AVE-model

Een AVE-model bestaat uit een twee-dimensionele schaal, zie figuur 1.



Figuur 1: Basismodel AVE

De **horizontale as** staat voor de fase waarin een huishouden zich bevindt. AVE kent vier fasen: AVE1, AVE2, AVE3 en AVE4. Deze fasen lopen van volledig zelfredzaam (AVE 1) naar complete escalatie (AVE 4). We noemen dit de **uitgangssituaties** die passen bij de vier fasen van AVE.

De **verticale as** staat voor de verschillende **rollen en verantwoordelijkheden** in de keten, namelijk de casus- en procesregisseur en de



operationeel en bestuurlijk verantwoordelijke. Welke functionaris is verantwoordelijk? Dat verschilt per AVE-fase waarin het huishouden zich bevindt (op basis van de uitgangssituatie).

Opschalen (en afschalen) kan op twee manieren:

1. De problematiek in een huishouden verandert, waardoor de uitgangssituatie van het huishouden (de AVE-fase) verandert. Op- en afschalen gebeurt dan op de **horizontale as**.
2. De uitgangssituatie van het huishouden (AVE-fase) blijft gelijk, maar er is opschaling nodig naar een andere functionaris. Bijvoorbeeld, de casusregisseur kan opschalen naar de procesregisseur als hij/zij vastloopt. Op- en afschalen gebeurt dan op de **verticale as**.

Let op:

Het invullen van het schema is lokaal maatwerk. De uitgangssituaties en de rollen en verantwoordelijkheden zijn regionaal vastgesteld.

Uitgangssituaties in Gelderland-Zuid



Voor ongeveer 80% van de inwoners geldt het reguliere leven van de huishoudens. Er zijn geen problemen, er bestaan alleen vermoedens van problemen of men kan de (enkelvoudige) problemen zelf oplossen eventueel met behulp van netwerk of lichte professionele ondersteuning. Preventie speelt een belangrijke rol, risico's worden zo vroeg mogelijk signaleerd om problemen te voorkomen. De (zelf) samenredzaamheid van inwoners is groot.



Bij ongeveer 15% van de inwoners is er een vraag of probleem in een huishouden. Het gaat soms om enkelvoudige problematiek. Maar vaker is er sprake van meervoudige en complexe problematiek. Er wordt dan een integraal plan van aanpak gemaakt op alle levensgebieden voor het gehele systeem. Dan zijn er meer deskundigen nodig. Dit kunnen partijen zijn vanuit het zorg- en veiligheidsdomein. Het proces loopt goed.



Bij ongeveer 5% van de inwoners spelen complexe problemen op meerdere levensgebieden waarbij een domein overstijgende integrale aanpak nodig is. De samenwerking tussen partijen stagneert of het beoogde resultaat wordt niet bereikt. De veiligheid van de betreffende persoon of omgeving is in het geding.



Bij ongeveer 0,05% van deze 5% in AVE fase 3 zijn de problemen zo complex of groot, dat de situatie escaleert. Er is maatschappelijke onrust, de veiligheid van meerdere personen is in acuut gevaar. Er is media-aandacht en de situatie is politiek gevoelig. Het gaat hier om de zeldzame situaties waarbij de zaken helemaal uit de hand (dreigen) te lopen.

Rollen en verantwoordelijkheden in Gelderland-Zuid

Casusregisseur

De **casusregisseur** heeft een regierol op het niveau van de zorg en ondersteuning van een persoon of gezin/huishouden (die door meerdere professionals geleverd kan worden). Hij of zij monitort het inhoudelijke plan van aanpak op alle levensgebieden voor het hele huishouden. Hiervoor is afstemming en samenwerking met andere professionals in de casus nodig. De casusregisseur is idealiter een

professional werkzaam in het sociale gebieds- of wijkteam of toegang van een gemeente. Hij of zij is verantwoordelijk voor het realiseren van passende ondersteuning aan de inwoner. Ook monitort de casusregisseur het proces van begin tot eind en is hij of zij bevoegd om procesinterventies in te zetten (bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg).

Casusregie is nodig als in een casus (complexe) meervoudige problematiek speelt én de problemen hangen onderling samen én er zijn meer professionals betrokken. Er is sprake van casusregie bij de fasen AVE 2, AVE 3 en AVE 4.

De volgende punten zijn **regionaal vastgesteld**. De casusregisseur:

- Wordt expliciet benoemd;
- Is integraal onderdeel van de hulpverlening;
- Draagt zorg voor een integraal plan op alle levensgebieden;
- Heeft de regie over de ondersteuning aan het hele gezin/ huishouden;
- Heeft geen hiërarchische maar situationele bevoegdheid;
- Schaalt tijdig op en af.

Procesregisseur

De **procesregisseur** coördineert en stuurt overstijgend op het niveau van samenwerking tussen meerdere partijen bij complexe domein overstijgende problematiek. Hij of zij wordt *toegevoegd* wanneer er sprake is van (dreigende) escalatie, stagnerende samenwerking en/of als de hulpverlening niet effectief is. Dit kan voorkomen vanaf AVE 2. Naast de inzet van procesregie blijft er *altijd* sprake van casusregie en blijft de casusregisseur dus verbonden aan de casus.

De procesregisseur heeft in principe geen direct contact met het gezin of huishouden. De procesregisseur wordt niet toegevoegd zolang alles

wat nodig is nog binnen de bevoegdheden van de casusregisseur en het netwerk van betrokken professionals geregeld kan worden. De procesregisseur kan dan wel gevraagd worden ter consultatie door de casusregisseur.

De volgende punten zijn **regionaal vastgesteld**. De procesregisseur:

- Wordt toegevoegd wanneer er sprake is van (dreigende) escalatie of stagnerende samenwerking en/of als de hulpverlening niet effectief is. Naast de procesregie blijft er altijd sprake van casusregie;
- Heeft in principe geen direct contact met de client of het cliëntsysteem;
- Gaat in principe niet over de inhoud van de hulp, maar stuurt wel op de effectiviteit van de hulp. Brengt partijen bijeen en faciliteert de samenwerking tussen professionals en meerdere organisaties en hakt indien nodig knopen door bij stagnatie;
- Schaalt tijdig op- en af.

Tip: Zie bijlage 1, waarin het onderscheid tussen casus- en procesregie verder is uitgewerkt.

Procesregie

Als procesregisseur ga je vooral op zoek naar waarom het niet lukt om tot 1 plan te komen en het niet lukt om te de-escaleren. Voorbeelden in stagnatie kunnen zijn;

1. Dat partijen verschillende (conflicterende) belangen nastreven waardoor je niet (meer) tot 1 plan komt.
2. Er geen directe oplossing is voor het probleem (denk bijvoorbeeld aan ontbrekend aanbod in de keten) maar de onveiligheid wel oploopt.
3. (Contract)afspraken niet helder zijn waardoor er onduidelijkheid bestaat over rollen, taken, verantwoordelijkheden en positie binnen de keten.
4. Handelingsverlegenheid speelt bij professionals waardoor mogelijk verantwoordelijkheid niet (durven/ kunnen) gepakt wordt.

5. Verwachtingen in samenwerking niet overeenkomen of de juiste partners niet om de tafel zitten waardoor je niet meer tot 1 plan komt.

De procesregisseurs hebben soms afgesproken mandaten of bevoegdheden zoals;

- Verantwoordelijk over het “doorbraak budget”
- Zeggenschap over een x aantal urgentiewoningen per jaar (hierover moeten uiteraard afspraken gemaakt worden met de wooncorporatie)
- Inzetten van “spoed” indicaties
- Directe opschaling of het benutten van overlegtafels vanuit het ZVH
-

Naast dat je als gemeenten een aantal mandaten/ bevoegdheden kunt beleggen bij de procesregisseurs blijft het belangrijkste dat je als procesregisseur je rol gegund krijgt. Dat duidelijk is binnen de keten van zorg en veiligheid dat een casus hoge prioriteit/ urgentie kent op het moment dat de casus bij de procesregisseur op tafel ligt. De procesregisseur is de verbinder tussen uitvoering, beleid, contractering, management, veiligheid en bestuurlijke inzet.

Operationeel verantwoordelijke

Naast regie spreken we binnen AVE ook over verantwoordelijkheid. De volgende punten zijn **regionaal vastgesteld**. De operationeel verantwoordelijke:

- Is verantwoordelijk voor de uitvoering van de escalatieketen;
- Is verantwoordelijk voor het borgen en de kwaliteit van uitvoering van AVE;
- Voert overleg met management en partijen als procesregisseur opschaaft bij stagnatie;
- Is betrokken bij de opschaling naar de bestuurlijk verantwoordelijke.

Bestuurlijk verantwoordelijke

De volgende punten zijn **regionaal vastgesteld**. De bestuurlijk verantwoordelijke:

- Is verantwoordelijk voor goede inrichting van het sociaal- en veiligheidsdomein;
- Is verantwoordelijk voor bestuurlijke maatregelen;
- Wordt geïnformeerd vanaf AVE3 (eventueel eerder bij bestuurlijke gevoeligheid);
- Burgemeester is verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid en is aan zet in AVE 4. Zo nodig wordt de Driehoek ingeschakeld.

Tip: Zie bijlage 2, waarin het onderscheid tussen operationele en bestuurlijke verantwoordelijkheid verder is uitgewerkt.

3. Lokaal aan de slag met AVE

Wat is nodig om AVE binnen de zorg- en veiligheidsketen in te richten en te borgen? Hoe kunnen gemeenten zelf AVE vormgeven? We onderscheiden vijf stappen die vragen om zorgvuldig doorlopen te worden, namelijk besluiten, ontwerpen, invoeren, doen en borgen.



Figuur 2. Totale proces AVE in vijf stappen¹

Gemeenten in de regio Gelderland-Zuid kunnen hiermee zelf aan de slag binnen de afspraken uit hoofdstuk 2. Gemiddeld kent dit proces een tijdpad van ongeveer een jaar.

Stap 1 | Besluiten

De eerste stap in het proces om aan de slag te gaan met AVE is *besluiten*. De gemeente moet besluiten om met AVE te willen werken. Er zal blijken dat AVE raakt aan veel elementen van de interne organisatie: onder meer inrichting, personeel, ICT, inkoop et cetera.

Om die reden **adviseren wij** dat het college van B&W de opdracht verstrekt om AVE in te richten, zodat er sprake is van **een bestuurlijke opdracht**. Hiermee wordt de prioriteit ook op strategisch niveau neergezet. Onderdeel van zo'n bestuursopdracht zal het vrijmaken van tijd, capaciteit en budget moeten zijn. Vervolgens kan de ambtelijke organisatie met de opdracht aan de slag gaan om AVE te implementeren.

Kansen

Op regionaal niveau is er in de regio Gelderland-Zuid al bestuurlijk commitment om met AVE aan de slag te gaan. Als er lokaal bestuurlijk commitment en prioritering nog ontbreekt:

- Breng de opgave van de gemeente rondom het thema Zorg & Veiligheid in kaart. Het gaat dan om het belang, de urgentie en de (wettelijke) noodzaak van het verbinden van zorg en veiligheid. En, ook om de risico's en gevolgen van het niet goed verbinden daarvan;
- Breng in kaart hoe AVE daaraan kan bijdragen: Wat is het, wat zijn de werkzame elementen, hoe sluit het aan op de koers en visie van de gemeente en vooral: wat levert het de gemeente en de bestuurders op als AVE goed is ingericht en geborgd binnen de gemeente;
- **Tip:** Zie een voorbeeld van een bestuursnotitie in bijlage 3;
- **Tip:** Zie de Praatplaat AVE en landelijke ontwikkelingen in bijlage 4.

¹ Deze stappen zijn ontleend aan de ervaringen vanuit bureau HHM dat ruim 100 gemeenten heeft ondersteund bij implementatie van AVE.

Aandachtspunten

- Een uitsluitend ambtelijke opdracht kan leiden tot minder bestuurlijke sturing en minder draagvlak, waardoor de voortgang onder druk komt te staan;
- Bestuurlijke steun vraagt om structurele terugkoppeling over voortgang, knelpunten en resultaten;
- Ook tijdens de uitvoering blijft bestuurlijke sturing nodig om samenwerking tussen domeinen en netwerkpartners duurzaam te verankeren;

Stappen besluiten

1. Bestuurlijk commitment creëren door urgentie, prioritering en kansen te benadrukken vanuit de wettelijke taak.
2. Bestuurlijk besluit ophalen.
3. Ambtelijke opdracht verstrekken om AVE te implementeren vanuit zowel afdeling zorg als veiligheid
4. Opdrachtgever aanwijzen (vanuit zorg en/ of veiligheid) en capaciteit vrijmaken om met de opdracht aan de slag te gaan.

Tip: Zie mooie voorbeelden uit onze regio (of landelijk) in de regionale Teamsomgeving. Voorbeelden van bijv. schriftelijke bestuursnotities of meer op proces (bijv. creatieve vorm van een bijeenkomst);

Stap 2 | Ontwerpen

In deze stap gaat de gemeente aan de slag om het AVE-model voor de lokale situatie in te vullen. Dat betekent dus dat de verschillende rollen en verantwoordelijkheden worden belegd per uitgangssituatie (zie hoofdstuk 2). Daarbij zijn de lokale situatie en inrichting van het sociaal domein het vertrekpunt.

De belangrijkste opgave daarbij is om samen tot eenzelfde visie te komen vanuit de bedoeling. En, om gezamenlijk eigenaarschap te creëren en te doorleven wat werken met AVE betekent. Ons **advies** is om hiervoor een **kerngroep** in het leven te roepen.

Opdracht kerngroep

- De opdracht van de kerngroep is om te komen tot de meest wenselijke inrichting (het AVE-model), die vervolgens op management/bestuurlijk niveau voorgelegd en goedgekeurd moet worden. Deze opdracht is:
 - op basis van de regionale afspraken,
 - passend bij lokale situatie en inrichting van het sociaal domein,
 - op basis van een inhoudelijk gesprek over wat nodig is en wat de gedeelde visie hierop is;
- Met elkaar en de belangrijkste netwerkpartners de lokale uitkomsten vaststellen en de impact van het werken met AVE (hoe de bestaande situatie zich verhoudt tot (her)nieuwde inzichten/ keuzes);
- Deze uitkomsten voorleggen aan het management (en/of bestuur afhankelijk van de impact);
- Vertalen van de impact naar een concrete opdracht om de implementatiefase te starten waarbij een procesbegeleidersrol essentieel is om de voortgang te bewaken. (Vaak ligt deze rol bij een beleidsmedewerker of interne (of externe) projectleider);
- Creëren van eigenaarschap en commitment voor gemaakte keuzes en afspraken.

Kansen

- **Tip:** Zie bijlage 1, waarin het onderscheid tussen casus- en procesregie verder is uitgewerkt.



- **Tip:** Zie bijlage 2, waarin het onderscheid tussen operationele en bestuurlijke verantwoordelijkheid verder is uitgewerkt.
- **Tip:** Zie bijlage 5 met de samenstelling, taken en processtappen van de kerngroep.
- **Tip:** Zie bijlage 6 voor een implementatiedashboard.

Aandachtspunten

- Het overnemen van een AVE-model van een andere gemeente lijkt efficiënt, maar doet vaak onvoldoende recht aan de lokale context en opgave;
- Neem voldoende tijd om het onderscheid tussen casusregie en procesregie gezamenlijk te doorleven; verschillen in interpretatie worden juist in deze fase zichtbaar;
- Deze fase maakt vaak zichtbaar waar de keten nog hiaten of knelpunten kent, waardoor de opgave groter kan blijken dan vooraf gedacht;
- De gemeente heeft in deze fase een dubbelrol: zij is opdrachtgever én onderdeel van de verandering die moet worden gerealiseerd.

Stappen ontwerpfase

1. Stel een kerngroep samen.
2. Vertaal en doorleef met de kerngroep de regionale afspraken naar je lokale situatie met de juiste partners.
3. Leg de uitkomsten voor aan het management
4. Maak een implementatieplan.

Tip: Zie mooie voorbeelden uit onze regio (of landelijk) in de regionale Teamsomgeving, zoals:

- *Rol van het ZVH regionaal*
- *Directievoorstel scenario's AVE*
- *Voorbeeld schema's uit de regio*
- *Inspiratie procesplaat Rotterdam*

Stap 3 | Invoeren

In stap 3 wordt het implementatieplan uit de voorgaande stap uitgevoerd. AVE sluit zo veel mogelijk aan bij de huidige inrichting van de gemeente, maar soms wijkt de gewenste situatie af van de huidige situatie. Het is de **ontwikkelopgave** van de gemeente of gemeentelijke partners om AVE daadwerkelijk in de praktijk *in te voeren*.

Het kan bijvoorbeeld zijn dat er voor organisaties nieuwe rollen, verantwoordelijkheden en/of samenwerkingsafspraken ontstaan. Of dat wellicht gremia of andere interventies overbodig zijn geworden. Deze keuzes moeten in deze fase vertaald worden naar (nieuwe) werkwijzen, afspraken en werkinstructies. Ook kan sprake zijn van wijziging van contracten en inkoop.

Kansen

- Deze invoeringsfase vraagt om gerichte inzet van de kerngroep, beleidsmedewerkers en andere betrokken functionarissen, bij voorkeur onder leiding van een interne projectleider vanuit het sociaal en/of veiligheidsdomein;
- Zorg voor heldere randvoorwaarden voor invoering, waaronder voldoende tijd, capaciteit en inhoudelijke kennis van zowel AVE als de keten van zorg en veiligheid;
- **Tip:** Gebruik het implementatiedashboard (bijlage 6). Dit dashboard biedt overzicht van gebruikelijke acties in deze fase. De acties zijn richtinggevend en niet uitputtend;
- Bepaal samen met betrokken partijen welke vervolgacties nodig zijn, wie daarvoor verantwoordelijk is en hoe deze worden vastgelegd. Zo ontstaat duidelijk eigenaarschap en gedeelde verantwoordelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan werkafspraken in een handboek, een communicatieplan, een PDCA-cyclus en de vertaling naar inkoop en contracten;



- Neem relevante betrokkenen tijdig mee in het gedachtegoed en de gewijzigde werkwijze, bijvoorbeeld via interne bijeenkomsten voor medewerkers in het sociaal en veiligheidsdomein;
- Neem ook managers, teamleiders en bestuurders expliciet mee in deze fase. Maak duidelijk wat er van hen wordt verwacht binnen AVE en hoe zij medewerkers kunnen ondersteunen en faciliteren in hun rol. Verbind AVE daarbij aan andere lokale en landelijke ontwikkelingen, zodat keuzes in samenhang worden gemaakt en zichtbaar wordt waar de organisatie al sterk in is en waar nog hiaten of kansen liggen;

Aandachtspunten

- Onvoldoende samenwerking en afstemming tussen gemeentelijke afdelingen en externe partners kan leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en een zwakke uitvoering van AVE;
- De invoering van AVE kan organisatorische keuzes vragen, bijvoorbeeld over de positionering van casusregie binnen bestaande functies, nieuwe rollen of wettelijke kaders.
 - **Tip:** In bijlage 7 zijn op hoofdlijnen drie scenario's uitgewerkt ter ondersteuning van de besluitvorming.
 - **Tip:** Zie bijlage 8 voor functieomschrijvingen van casus- en procesregisseurs;
- AVE roept ook vragen op over samenwerking en gegevensdeling.
Tip: Zie hiervoor hoofdstuk 4.

Stappen invoeren

1. Ga als projectleider samen met de kerngroep aan de slag met de acties uit het implementatiedashboard.
2. Betrek hierbij de belangrijkste (externe) stakeholders.
3. Zorg ervoor dat AVE door de organisatie heen bekend is en doorleefd wordt.

4. Zorg ervoor dat AVE in samenhang met andere ontwikkelingen opgepakt wordt.
5. Zorg ervoor dat de medewerkers goed geïnformeerd en gefaciliteerd worden op alle onderdelen (systeem, gegevensdeling, werkafspraken- en documenten et cetera) om met AVE te werken.
6. Neem teamleiders, management en bestuurders goed mee en wijs hen op hun rol en verantwoordelijkheid binnen de AVE.

Tip: Zie mooie voorbeelden uit onze regio (of landelijk) in de regionale Teamsomgeving, zoals voorbeelden van AVE handboeken.

Stap 4 | Doen

Als alle randvoorwaarden zijn ingevuld en uitgewerkt, is het zaak om daadwerkelijk met de nieuwe afspraken aan de slag te gaan, het *doen*. We adviseren om hiervoor **een startdatum** te bepalen en daar gezamenlijk naar toe te werken. In deze fase is het ook nodig dat toekomstige betrokkenen worden getraind in of geïnformeerd over AVE en hun rol daarin.

Training casus- en procesregie AVE

De diverse functionarissen moeten worden getraind in hun nieuwe rol, zodat zij de AVE daadwerkelijk in de praktijk toepassen. Het gaat dan in eerste instantie om de **casus- en procesregisseurs**. Het gaat om **het wat** (wat is AVE, wat zijn de gemaakte afspraken binnen de gemeente, wat wordt er van casus- en procesregisseurs verwacht en waarin verschillen deze rollen van elkaar) en om het **hoe** (hoe vervul je de rol als regisseur, welke vaardigheden zijn nodig in de uitvoering en hoe hierin verder te ontwikkelen). **Tip:** Zie een voorbeeld van een Integraal plan en de MDO-checklist HHM in bijlage 10 en bijlage 11.

Bijeenkomst operationeel en bestuurlijke verantwoordelijken

Vervolgens zullen de operationele en bestuurlijke verantwoordelijken binnen AVE goed meegenomen moeten worden in hun rollen en verantwoordelijken op het grensvlak van zorg en veiligheid. En om inzichtelijk te maken wat er van hen wordt verwacht. Dit kan bijvoorbeeld tijdens een interactieve bijeenkomst.

Bijeenkomst netwerkpartners

Het is ook van groot belang om de lokale (maar ook regionale²) netwerkpartners in te lichten over de gemaakte afspraken en de verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen AVE. Denk bijvoorbeeld aan professionals van de gebieds- of wijkteams, maatschappelijk werk, welzijn, zorgaanbieders, corporaties, huisartsen, politie et cetera. Neem hen mee in wat AVE betekent voor de gemaakte afspraken voor de samenwerking in de keten van zorg- en veiligheid en hun eigen rollen en verantwoordelijkheden. Eveneens relevant is te benoemen hoe de gemaakte afspraken aansluiten bij regionale en landelijke ontwikkelingen.

Kansen

- Een gerichte training voor casus- en procesregisseurs biedt ook een toets waarin mogelijke knelpunten/ aandachtspunten vanuit de praktijk inzichtelijk worden. Deze punten dienen vervolgens weer opgepakt te worden zodat de medewerkers hun rol goed kunnen uitvoeren;
- Een bijeenkomst voor netwerkpartners kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:
 - Digitaal, als er grote groepen netwerkpartners zijn waarbij informatieoverdracht centraal staat. **Tip:** Neem het op

waardoor het later teruggekeken kan worden. De reikwijdte is dan groot.

- Fysiek, als niet alleen informatieoverdracht maar ook het van elkaar leren en/of de interactie centraal staat.
- Als onderdeel van een structurele (terugkerende) bijeenkomst zoals een zorg- en veiligheidsdag met vaste partners.

Aandachtspunten

- Bepaal het juiste moment als ervoor wordt gekozen de bijeenkomst met netwerkpartners regionaal te organiseren. Gemeenten moeten er klaar voor zijn om extern te communiceren dat er op deze manier gewerkt gaat worden. Dit voorkomt dat verwachtingen niet overeenkomen en er frustratie of onduidelijkheid ontstaan.

Gegevensdeling

Samenwerken en afstemmen zijn sleutelbegrippen bij het voeren van regie bij complexe casuïstiek. Hierbij hoort informeren en delen van informatie. Maar hoe doe je dat? En hoe ga je om met de privacy? Een lastig vraagstuk dat vraagt om concrete handvatten in de uitvoering.

Lijn vanuit de VNG

Op de website van het **Platform Sociaal Domein** staat veel actuele informatie over gegevensdeling en de handreiking **Gegevensdeling in sociaal, zorg- en veiligheidsdomein**.

Vuistregels voor de praktijk

Concreet zijn de inzichten te vertalen naar de volgende **vuistregels voor casusoverleg in de praktijk**.

² Politie, Veilig Thuis, Reclassering, Gecertificeerde instellingen et cetera

1. Aan het casusoverleg nemen alleen partijen deel die noodzakelijk zijn voor die specifieke casus.
2. Iedere deelnemer houdt de zeggenschap over de gegevens die hij/zij inbrengt tijdens het overleg.
3. Het overleg is vertrouwelijk: niemand neemt informatie mee uit het overleg.
4. Aan het eind van het overleg spreek je af wie welke informatie nodig heeft voor zijn of haar aandeel in het plan van aanpak.
5. Deze informatie mag alleen gebruikt worden als degene die de informatie heeft ingebracht daarmee akkoord is.

Stappenplan doen:

1. Stel een startdatum vast
2. Train professionals in hun rol
3. Bijeenkomst voor operationele en bestuurlijke verantwoordelijkheid
4. Bijeenkomst netwerkpartners

Tip: Werken met complexe problematiek is niet gemakkelijk.

Ondersteuning is hierbij belangrijk. Casusregisseurs en procesregisseurs kunnen daarom ook landelijke consultatie vragen bij bijvoorbeeld: Professionals voor Maatwerk

maatwerkmultiproblematiek (PMM) of **regionale consultatie sociaal domein van Pro persona**. Daarnaast kan het Platform Sociaal Domein ingeschakeld kan worden voor bijvoorbeeld een casusevaluatie of patroonanalyse als je in dezelfde cirkels blijft rondgaan en de casus niet verder komt. Neem hiervoor contact op met een **regioadviseur sociaal domein**.

Tip: Zie mooie voorbeelden uit onze regio (of landelijk) in de regionale Teamsomgeving. Voorbeelden van documenten over veiligheid, implementatie, communicatie en samenwerking.

Stap 5 | Borgen en verbeteren

AVE is evalueren, bijsturen en verankeren in werkprocessen. Nadat alle procesfasen zijn doorlopen, is het belangrijk om AVE blijvend te *borgen en verbeteren* volgens de PDCA-cyclus. Dit vraagt structurele aandacht binnen de gemeente.

Ons advies daarbij is om enkele procesregisseurs en/of andere personen als **sleutelfiguren** te benoemen in **de borging van AVE**.

Kansen

- Maak vanuit de PDCA- cyclus afspraken over het breed evalueren van de AVE (in hoeverre worden de gemaakte afspraken rondom AVE binnen het zorg- en veiligheidsdomein nagekomen, in hoeverre zijn de afspraken nog passend zijn én is er bijstelling of aanscherping nodig). Idealiter doe je dit organisatie en keten breed met de belangrijkste partners vanuit zowel zorg als veiligheid;
- Richt het registratiesysteem van de casusregisseurs zo in dat de AVE hierin terugkomt. Denk hierbij aan het registreren van: AVE-fasen, betrokken rollen, informatie over op- afschalen, plek van het integraal plan et cetera. Dit geeft veel management informatie voor de PDCA- gesprekken;
- Blijf nieuwe medewerkers trainen in de werkwijze AVE en hun rol als regisseur. Dit kan opgepakt worden door een selectie van medewerkers die al getraind zijn. Zij kunnen zelfstandig de (verkorte) training casus- en procesregie binnen de gemeente of voor belangrijke netwerkpartners verzorgen. **Tip:** In de teamsomgeving staat hiervoor een draaiboek en een

basispresentatie beschikbaar. Daarnaast kunnen diezelfde medewerkers ook een opfrustraining geven aan medewerkers die behoefte hebben aan herhaling van de AVE-werkwijze.

Aandachtspunten

- De trainingen zijn een startmoment. Het echte trainen en inleren van de nieuwe rol vraagt om oefenen, herhaling en ondersteuning. Bijvoorbeeld door:
 - Een (tijdelijke) triagetafel waarbij bijvoorbeeld de casusregisseur, procesregisseur, OOV-er, GW-er en het ZVH gezamenlijk kijken naar casuïstiek (bepaling AVE fase, rol, te informeren betrokkenen, vervolgstappen en verwachtingen et cetera).
 - Werkbegeleiding (werken met een integraal plan, wat te registreren, over de domeinen en wettelijke kaders heen kijken, rolbewustzijn, doelbepaling MDO et cetera)
 - Casuïstiek bespreking. **Tip: gebruik hiervoor het HHM Casusspel format die is te vinden in de teamsomgeving**
 - Regionale intervisie voor casus- en procesregisseurs;
- Afspraken kunnen verwateren en kennis kan verdwijnen als structurele aandacht voor borging en verbetering ontbreekt;
- Houdt het AVE- handboek up to date zodat gewijzigde afspraken terug te vinden zijn.

Stappenplan borgen:

1. Maak iemand verantwoordelijk voor de borging.
2. Volg de PDCA- cyclus.
3. Leg (her)nieuwde afspraken vast en houd informatie actueel.
4. Neem nieuwe medewerkers mee in de werkwijze
5. Borg de werkwijze binnen de organisatie door middel van bijvoorbeeld werkbegeleiding, triagetafel, casuïstiek bespreking, intervisie.

Tip: Zie mooie voorbeelden uit onze regio (of landelijk) in de regionale Teamsomgeving. Bijvoorbeeld informatie over het structurele intervisie-overleg tussen de procesregisseur van de verschillende gemeenten.



Netwerk Zorg & Veiligheid
Gelderland Zuid



Nawoord

De AVE wordt vaak vergeleken met een kapstok. Een kapstok die helpt om grip te krijgen op complexe situaties. Die kapstok kan alleen goed hangen, als het huis waarin het hangt stevig staat. En dat huis, dat bouw je samen. Met kennis uit het zorg- én veiligheidsdomein. Samen voer je het gesprek over hoe zorg en veiligheid elkaar nodig hebben. Waar ze elkaar versterken, maar ook waar het schuurt. En waar de taal soms niet dezelfde is. In die gesprekken komen zorg en veiligheid dicht bij elkaar. Het nut van AVE wordt daarmee ook concreter en duidelijker. Niet als abstract beleidsconcept, maar als werkbaar gereedschap.

Met de regionale start in 2024 hebben we daarin een belangrijke stap gezet. Sindsdien ligt er een basis. Geen eindpunt, maar wel iets om op door te bouwen. Deze handreiking is bedoeld om daarbij te helpen. Als steun in de rug, voor een nieuw vervolgstap. De handreiking biedt inspiratie, praktische handvatten en voorbeelden uit de regio. Want hoe verschillend gemeenten ook zijn, veel vraagstukken herkennen we allemaal.

Het implementeren van AVE vraagt soms wat. Van jezelf, van elkaar en van de organisatie. En zeker ook geduld en doorzettingsvermogen. Een stevig huis bouw je namelijk niet in één dag. Je hoeft dit ook niet alleen te doen. In de regio gebeurt al veel en daar kunnen we samen op voortbouwen. Gebruik deze handreiking dus vooral als startpunt. Blijf het gesprek aangaan, kijk wat werkt en pas aan waar nodig. Zodat de kapstok niet alleen hangt, maar ook echt helpt in de praktijk.

Nane Akpa en Dirk Jansen

Bijlage 1. Definities casusregie en procesregie volgens bureau HHM

Bij de uitrol van de AVE-aanpak (Aanpak Voorkoming Escalatie) blijkt het onderscheid tussen casusregie en procesregie niet altijd even duidelijk. We weten inmiddels dat juist bij het maken van afspraken over escalatie, definities en taal van cruciaal belang zijn. Wat verstaan we onder 'casusregie' en wat verstaan we onder 'procesregie'? Het is van belang dat een ieder daarbij hetzelfde beeld heeft. In deze notitie verhelderen we dit onderscheid en beschrijven we de definities.

Casusregie binnen AVE

Casusregie binnen AVE gaat over de regie over de **verantwoordelijkheid van de gemeente binnen het sociaal domein**.

Onder regie verstaan we zowel coördinatie als sturing. Bij casusregie gaat het om het monitoren van de geboden ondersteuning **van begin tot het eind**. Casusregie is iets anders dan behandelregie, zelfregie of andere vormen van regie³.



Het **mandaat** voor handelen ligt besloten in de beroepscode van de professional. Casusregie binnen AVE betreft een zogeheten **vrijwillig**

mandaat: De casusregisseur heeft bevoegdheden omdat we dat met elkaar hebben afgesproken. Dit is een verschil met andere vormen van mandaat, zoals het beroeps- mandaat van een behandelaar of het wettelijk kader voor een gezinsvoogd. Overigens is een juridisch kader is altijd bovenliggend⁴ (dat wil zeggen dat dit altijd voorgaat).

Casusregie is nodig als in een casus (complexe) meervoudige problematiek speelt én de problemen hangen onderling samen én er zijn meer professionals betrokken. Dit vanuit het wettelijke kader: één gezin, één plan, één regisseur.

De **casusregisseur** is daarmee een professional die het proces van de ondersteuning die is ingezet vanuit de gemeente van begin tot eind monitort. De casusregisseur is bevoegd om zelf proces- interventies in te zetten (bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg).

Procesregie binnen AVE

Procesregie wordt toegevoegd wanneer er sprake is van (dreigende) escalatie, stagnerende samen- werking en/of als de hulpverlening niet effectief is. Dit kan voorkomen in AVE 2, AVE 3 en AVE 4. Naast de inzet van procesregie blijft er altijd sprake van casusregie en blijft de casusregisseur dus verbonden aan de casus. Hierbij heeft de procesregisseur in principe geen direct contact met het gezin of huishouden.

³ Zodra meer professionals als zorgverleners betrokken zijn bij de zorgverlening aan een cliënt is het van belang dat één van hen het zorgproces coördineert en eerste aanspreekpunt is voor de cliënt en zijn naasten en/of wettelijk vertegenwoordiger. Binnen de Jeugdwet of specialistische ggz is dat vaak de behandelregisseur of regiebehandelaar. Bij zelfregie, ook een streven binnen AVE gaat het over regie bij de inwoner om te werken aan herstel. Casusregie binnen AVE gaat over de verantwoordelijkheid van de gemeente in het sociaal domein. Die kan niet bij de behandelaar of inwoner worden belegd.

⁴ Het onderzoek bij Veilig Thuis wordt bijvoorbeeld gedaan vanuit een wettelijke taak. Veilig Thuis dient een melding te onderzoeken en de uitkomsten van het onderzoek zijn soms richtingbepalend. In relatie tot casusregie is de Veilig Thuis medewerker op dat moment onderdeel van het casusteam (alle personen die bij de casus betrokken zijn zowel informeel netwerk als professionals). Wanneer sprake is van meerdere mandaten wordt altijd een tandem gevormd tussen de casusregisseur en de betrokken professional(s).

De procesregisseur wordt niet toegevoegd zolang alles wat nodig is nog binnen de bevoegdheden van de casusregisseur en de samenwerking met betrokken professionals geregeld kan worden. De procesregisseur kan dan wel gevraagd worden ter consultatie door de casusregisseur.

Nader onderscheid casus- en procesregie

Voor de casusregisseur ligt de regierol op het niveau van ondersteuning van een persoon of gezin, die door meerdere professionals geleverd kan worden. De casusregisseur maakt daarbij een integraal plan. De procesregisseur coördineert en stuurt overstijgend op het niveau van samenwerking tussen meerdere partijen bij complexe domeinoverstijgende problematiek. De procesregisseur levert mogelijke scenario's en hoe te handelen als deze zich aandienen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de casusregisseur

De casusregisseur:

- Voert de regie in de casus en wordt altijd expliciet benoemd in de casus.
- Benoemt dat hij of zij casusregisseur is en legt uit wat dit betekent.
- Is eerste aanspreekpunt voor het gezin of huishouden en betrokken professionals.
- Zorgt, in samenwerking met andere betrokken professionals, voor het in kaart brengen van de problematiek binnen het gezin of huishouden. De casusregisseur kijkt daarbij goed naar wat het gezin of huishouden zelf kan en waar hulp bij nodig is.
- Brengt het sociale informele netwerk in kaart en kijkt naar de (on)mogelijkheden om het sociale informele netwerk in te zetten.

- Draagt zorg voor een probleemanalyse en een **integraal plan**⁵ voor het gezin of huishouden. De
- casusregisseur doet dit samen met het gezin of huishouden en de betrokken professionals, kijkend naar alle levensgebieden van alle leden van het huishouden, met aandacht voor het hele systeem.
- Kijkt binnen het integraal plan of de doelen van het gezin of huishouden en de inzet van verschillende professionals met elkaar in overeenstemming zijn en leiden tot een samenhangend traject van zorg en veiligheid voor het gezin of huishouden.
- Heeft daarbij de bevoegdheid om het handelen van alle betrokken professionals op elkaar af te stemmen. De casusregisseur is daarmee verantwoordelijk voor het initiëren en voorzitten van overleg en samenhang in de inzet van tussen alle betrokken partijen in de casus.
- Bewaakt dat de benodigde beschikkingen tot stand komen.
- Neemt gezamenlijk met de betrokken professionals besluiten en beoordeelt gezamenlijk wat nodig is om de (ontwikkelings)bedreiging van personen uit het huishouden op te heffen.
- Is verantwoordelijk voor de coördinatie en de sturing op het integrale plan van aanpak van een casus en de bewaking van de uitvoering hiervan. De casusregisseur doet dit samen met alle betrokken professionals, die verantwoordelijk zijn en blijven voor hun bijdrage aan het plan van aanpak en de terugkoppeling naar de casusregisseur.
- Bewaakt de kwaliteit van de samenwerking, het effect van de zorg en ondersteuning en evalueert tussentijds de voortgang van het plan van aanpak met alle betrokken professionals. Het is belangrijk dat de casusregisseur hier periodiek informatie voor verzamelt.

⁵ Een integraal plan omvat de afspraken in de samenwerking en is daarmee iets anders dan een ondersteuningsplan.

- Maakt samen met andere betrokken professionals een inschatting van de veiligheidsrisico's (inclusief mogelijke ontwikkelingsbedreigingen voor aanwezige kinderen). De uitkomsten hiervan betreft de casusregisseur in het plan. Als de casusregisseur niet zelf deze inschatting maakt, dan is de casusregisseur in staat om de waarde en betekenis te bepalen, van de door anderen gemaakte inschattingen van de veiligheid. De casusregisseur overziet de gevolgen hiervan voor het integrale plan en de regie van de hulpverlening en stelt bij waar nodig.
- Is samen met de betrokken professionals verantwoordelijk voor het herkennen van en adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven).
- Maakt op basis van nieuwe signalen de inschatting van de zelfredzaamheid van de inwoner en brengt de eventuele risico's in kaart.
- Werkt nauw samen als er sprake is van betrokkenheid van een professional met een specifieke rol of bevoegdheid en/of wettelijke taak. Denk bijvoorbeeld aan een (gezins)voogd, jeugdbeschermer of een reclasseringsmedewerker (jeugd of volwassenen), mentor of een bewindvoerder. De casusregisseur werkt in dat geval nauw samen met deze professional.
- Schaalt tijdig op conform AVE- opschalingsroute wanneer dit nodig wordt geacht. Bij acute onveiligheid treedt de casusregisseur direct en actief op en legt de noodzakelijke verbindingen volgens de AVE opschalingsroute.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de procesregisseur

Op het moment dat er sprake is van (dreigende) escalatie, stagnerende samenwerking en/of als de hulpverlening niet effectief is in AVE 2, AVE 3 en AVE 4, wordt er een procesregisseur benoemd.

De procesregisseur:

- Benoemt dat hij of zij procesregisseur is en legt uit wat dit betekent.
- Kan (in eerste instantie) een adviserende/consulerende rol hebben naar de casusregisseur.
- Stuurt, coördineert en bewaakt de voortgang van casussen die, conform het AVE-model, zijn opgeschaald naar procesregie.
- Gaat in principe niet over de inhoud van de hulp, maar stuurt wel op de effectiviteit van de samenwerking.
- Brengt partijen bijeen en faciliteert de samenwerking tussen professionals en hakt bij stagnatie indien nodig knopen door.
- Regelt op verzoek van de casusregisseur het voorbereiden, agenda opstellen en voorzitten van (casuïstiek) overleggen.
- Beheert, zet uit en volgt alle acties die worden vastgelegd tijdens overleggen. Daarbij bewaakt de procesregisseur de uitvoering van de afgesproken taken en verantwoordelijkheden van de deelnemers van het overleg.
- Treedt niet in de professionele verantwoordelijkheid van de betrokken professionals, maar draagt zorg voor een integrale aanpak waarbij prioriteiten worden bepaald (scenario's). De casus- regisseur blijft hierbij verantwoordelijk voor het integraal plan van aanpak op inhoud.
- Overlegt structureel met zowel beleid- als contractmedewerkers, als de operationeel verantwoordelijke(n) professionals.
- Signaleert knelpunten op operationeel en tactisch niveau en communiceert deze met beleids- of contractmedewerkers, de managers of leidinggevendenden van betrokken professionals.
- Draagt zorg voor op- én afschaling conform het escalatiemodel. De procesregisseur is niet meer betrokken als de samenwerking is gestabiliseerd. Dit bepaalt de procesregisseur in overleg met de betrokken professionals.

Bijlage 2. Bestuurlijke en operationele verantwoordelijkheid

De Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE) kent verschillende rollen en verantwoordelijkheden toe bij (escalerende) sociale problematiek. Naast de rollen van casus- en procesregie wordt in de vier AVE fasen ook de bestuurlijke en operationele verantwoordelijkheid belegd. Dit document beschrijft de laatstgenoemde twee verantwoordelijkheden en maakt het onderscheid inzichtelijk. Dit om houvast te geven bij het toekennen en uitvoeren van de operationele en bestuurlijke verantwoordelijkheden.

Gemeentelijke verantwoordelijkheid

De gemeente draagt verantwoordelijkheid voor haar inwoners op bijvoorbeeld het gebied van zorg, ondersteuning en veiligheid. De meeste mensen kunnen zich goed redden. Zij lossen eventuele problemen zelf op, eventueel met behulp van hun netwerk of (lichte) professionele ondersteuning. Anderen hebben meer nodig en hebben soms zodanige problemen dat (deels) professionele regie nodig is over de ondersteuning (die uit verschillende domeinen kan komen). Hier ontstaan risico's als er verschillende hulpverleners (al dan niet uit verschillende domeinen) zijn met zicht op 'de foto' in plaats van 'de film', die onvoldoende afstemmen, handelingsverlegen zijn of beperkt eigenaarschap hebben. Veel van de huidige landelijke ontwikkelingen zijn erop gericht om deze risico's te voorkomen, o.a.:

1. Het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming,
2. Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028 (sterke lokale teams),
3. Meerjarenagenda Zorg- en Veiligheidshuizen 2021-2024,
4. De wet (V)Wams,
5. Grip op onbegrip

Kern in al deze ontwikkelingen is het tegemoetkomen aan de begrippen: dichtbij, integraal, één plan, domeinoverstijgend, systemisch, levensloop gericht (van 0 tot 100), langdurige betrokkenheid, één aanspreekpunt, één

vast gezicht. AVE geeft vorm en inhoud aan deze begrippen op alle niveaus binnen de gemeente.

Bestuurlijke verantwoordelijkheid

Wethouder(s)

Wethouder(s) zijn als portefeuillehouder verantwoordelijk voor de uitvoering van verschillende wetten. Met betrekking tot AVE gaat het hierbij vooral om de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet en ook Wonen. Wethouders zijn verantwoordelijk voor de inrichting van het sociaal domein en de voorzieningen die beschikbaar zijn voor inwoners.

Een wethouder kan door inwoners benaderd worden met klachten of hulpvragen. Daarnaast kunnen ook signalen vanuit de gemeenteraad bij de wethouder worden neergelegd. Daarom is het van belang dat de wethouder goed op de hoogte is van de werkwijze volgens het AVE-schema en hierbij weet met wie hij of zij kan schakelen in verschillende situaties. Het is belangrijk dat er heldere afspraken worden gemaakt over wanneer de wethouder geïnformeerd en of betrokken moet worden.

Burgemeester

De burgemeester is verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid binnen de hele gemeente. Dit betreft naast de fysieke omgeving ook de sociale omgeving. Hiervoor kan hij of zij bestuurlijke maatregelen nemen. Dit speelt vooral in AVE4, maar ook in fase 2 en 3 kan de burgemeester bestuurlijke maatregelen inzetten. De burgemeester kan hierbij een tandem vormen met de betreffende wethouder. Voorbeelden van bestuurlijke maatregelen die een burgemeester in kan zetten zijn:

- Sluiting van een drugspand (13b Opiumwet)
- Woningsluiting vanwege heling of prostitutie (174a Gemeentewet)
- Opleggen gedragsaanwijzing of tijdelijk huisverbod bij woonoverlast

- Huisverbod bij huiselijk geweld
- Locatieverbod (APV)
- Groepsverbod (APV)
- Cameratoezicht
- Noodbevel
- Noodverordening

Daarnaast is de crisismaatregel in de Wet verplichte ggz (Wvvggz) een beslissing van de burgemeester waarmee verplichte zorg toegepast kan worden. Dit is in een crisissituatie waarin snel ingegrepen moet worden vanwege onmiddellijk dreigend ernstig nadeel.

Opschalen naar bestuurlijk verantwoordelijke

De bestuurlijk verantwoordelijke kan in AVE 2 en AVE3 geïnformeerd worden over casuïstiek. Hierover kan per gemeente afspraken worden gemaakt in welke situaties dit noodzakelijk is.

In geval van complete escalatie (AVE4) wordt er gewerkt volgens een crisisaanpak. Een crisisaanpak is een snelle, kortdurende werkwijze waarbij vaak de "Driehoek" wordt betrokken. De Driehoek bestaat uit de burgemeester, politie en het Openbaar Ministerie. In deze overleggen speelt de burgemeester een actieve rol. Het verschilt per gemeente of naast de afdeling veiligheid (AOV-er) ook het operationeel management wordt betrokken bij dergelijke kwesties, hierover moeten afspraken worden gemaakt. De procesregisseur blijft in deze situaties betrokken en de casusregisseur blijft geïnformeerd.

Operationele verantwoordelijkheid

De operationele verantwoordelijkheid ligt bij het management van de gemeente. De operationeel verantwoordelijke draagt de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de volledige escalatieketen. Dit omvat zowel de samenwerking als de professionele uitvoering

hiervan. Per AVE-fase wordt er een verantwoordelijke toegewezen die kan worden ingeschakeld wanneer zaken vastlopen en er op casusniveau geen oplossing wordt gevonden. Hierbij gaat het vooral om structurele zaken waar tegenaan gelopen wordt. Hierin geldt dat de procesregisseur dan niet voldoende mandaat heeft om door te pakken of het lukt gewoonweg niet de stagnatie op te heffen.

De operationeel verantwoordelijke is verantwoordelijk om op te schalen in de lijn binnen de gemeente of betrokken organisaties. Hij of zij spreekt hierbij aan op professionele uitvoering en pakt knelpunten op richting beleid.

Het borgen van AVE valt eveneens onder het takenpakket van de operationeel verantwoordelijke. Dit betekent dat hij of zij moet zorgen dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn en dat deze medewerkers in staat zijn hun werk naar behoren uit te voeren. Daarnaast werkt de operationeel verantwoordelijke nauw samen met de procesregisseur en het management van andere organisaties, evenals intern binnen de gemeente.

Opschalen naar operationeel verantwoordelijke

Het kan voorkomen dat ook na het toevoegen van een procesregisseur het gewenste effect niet bereikt wordt in de samenwerking. Wanneer de casus- en procesregisseur hier gezamenlijk niet uitkomen, dan kan de procesregisseur opschalen naar de operationeel verantwoordelijke. Dit kan de procesregisseur doen wanneer er sprake is van een stagnerende samenwerking die voorkomt op organisatieniveau in de keten. De operationeel verantwoordelijke heft op dit niveau stagnaties op en voert overleg met management van andere partijen.

Bijlage 3. Bestuursnotitie AVE

Gemeenten hebben de regierol in de vier uitvoeringswetten van het Sociaal domein: Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Jeugdwet, Participatiewet en de Wgs (Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening). Voor de uitvoeringspraktijk is het van belang om duidelijke kaders te hebben om de complexiteit van casuïstiek in te schatten, te bepalen wanneer op- en afgeschaald zou moeten worden en helderheid te hebben welke rol netwerkpartners ten opzichte van elkaar hebben in elke fase.

Om samenwerking in de keten te verbeteren bij het voeren van regie op de aanpak van meervoudige problematiek, én voorbereid te zijn op andere landelijke ontwikkelingen (zie hieronder), wordt aan het college voorgesteld om een regiemodel in te richten met duidelijke richtlijnen en werkafspraken tussen netwerkpartners en gemeente. Voorgesteld wordt om dit regiemodel uit te werken op basis van het 'Aanpak ter Voorkoming van Escalatie' model (AVE). Een landelijk erkend model dat specifiek voor dit vraagstuk is ontwikkeld. Lees in de bijlage argumenten voor implementatie AVE en aanpalende landelijke ontwikkelingen.

Bestuursopdracht

In deze notitie wordt voorgesteld om door middel van het vaststellen van een Bestuursopdracht de ambtelijke organisatie opdracht te geven om een regiemodel uit te werken op basis van AVE. En hiermee als gemeente, met netwerkpartners, tevens voorbereiding te treffen op de ontwikkelingen die hiermee gepaard gaan.

Met het vaststellen van de Bestuursopdracht geeft het college de ambtelijke organisatie opdracht om

een regiemodel uit te werken op basis van AVE. Dit draagt bij aan een effectieve en efficiënte samenwerking van keten- en lokale partners rond meervoudige problematiek in het sociaal domein. Daarnaast benadrukt de Bestuursopdracht het belang dat bestuurlijk wordt gehecht aan de inrichting van een eenduidige regie aanpak en geeft het de portefeuillehouder(s) richting mee voor bestuurlijke overleggen over dit thema. Lokale en regionale netwerkpartners worden betrokken bij het ontwerpen en de implementatie van het AVE tijdens de inrichtingsfase. De gemeente faciliteert in haar rol als trekker diverse werksessies. (eventueel met ondersteuning van **Bureau HHM** de mede ontwikkelaar van de aanpak).

Bijlage: Argumenten en aanpalende landelijke ontwikkelingen

1. Het AVE-model maakt helder wie de regie heeft bij (dreigende) escalatie van problemen en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van welke taken binnen het totale plan van aanpak

In de huidige uitvoeringspraktijk lopen gemeente en netwerkpartners er bij complexe casuïstiek soms tegenaan dat onduidelijk is wie in welke gevallen de regie moet voeren, wat die rol inhoudt en waar de grens ligt met de rollen van andere betrokken organisaties. In veel gemeenten zijn partners wel bekend en wordt er samengewerkt maar dat betekent niet dat alle werkprocessen en bijbehorende verdeling van rollen en verantwoordelijkheden volledig zijn uitgewerkt en vastgelegd. Met AVE borgen we dat voor alle partijen doordat er gebruik wordt gemaakt van eenduidige (regionale) definities, afwegingskaders, werkafspraken en werkprocessen worden ingericht. Deze duidelijkheid draagt bij aan een effectievere samenwerking en slagkracht (en minder stagnatie) in het gezamenlijk oppakken van complexe casuïstiek.

2. Het werken met een regiemodel sluit aan bij de 3D aanpak van gemeenten en bij de ketens van justitie en politie

Vanaf 1 januari 2015 hebben gemeenten door de drie decentralisaties (3D's) een grote rol gekregen in het Sociaal domein. Gemeenten bereidden hun 3D-aanpak voor, bijvoorbeeld met de organisatie van wijkteams. Het uitgangspunt van de 3D's is dat bewoners zelf regie hebben over hun leven. Als dit niet (meer) lukt, is hulpverlening en opschaling nodig. Waarbij het uitgangspunt is dat zoveel mogelijk integraal wordt gewerkt, volgens het principe 'één huishouden, één plan, één regisseur'. Het werken met een AVE organiseert de integrale samenwerking door verduidelijking van definities, taken, rollen en verantwoordelijkheden, werkafspraken en het inrichten van processen. Dit betekent (vaak) dat we niet iets nieuws gaan doen maar de route van wat we al hebben formaliseren en inzichtelijk maken.

3. Werken met een regiemodel vereenvoudigt de (aankomende?) implementatie van de Wams (Wet aanpak samenhangende meervoudige problematiek)

Wetsvoorstel Wams regelt welke informatie gedeeld wordt en geeft het college de mogelijkheid om de coördinatiebevoegdheid formeel te beleggen. Met AVE ontwerpen we een werkwijze met een duidelijk afwegingskader dat aangeeft wanneer op- en afschalen nodig is, welke vorm van regie wordt gevoerd en wie welke rol heeft. Met de komst van de Wams krijgen netwerkpartners mogelijkheden om de voor een integrale aanpak benodigde gegevens uit te wisselen. De werkafspraken van het regiemodel en de ingerichte samenwerking en werkprocessen dienen straks als basis om de coördinerende rol en het uitwisselen van gegevens. Met de Wams komt er voor gemeenten en netwerkpartners een wettelijke basis om gegevens te delen ten behoeve van een gezamenlijke aanpak van problematiek in het sociaal domein. Aangezien de Wams een aanpassing op de Wmo betreft (met spiegelbepalingen in de andere wetten van het Sociaal domein), wordt dit voorstel ingebracht vanuit de portefeuille Wmo en zorg. De wet bevindt zich nog in de advies- en behandelfase van de Tweede Kamer. Het streven was dat de Wams per 1 juni 2024 in werking

zou treden. Echter is de Wams door de Kamer op 12 september 2023 controversieel verklaard. De VNG motiveert gemeenten om toch alvast aan de slag te gaan. Het doel en de urgentie van de Wams blijft staan: mensen met meervoudige problematiek beter ondersteunen door noodzakelijke gegevens op individuele basis te delen. We kunnen met netwerkpartners al wel de nodige stappen zetten om beter samen te werken en voorbereid te zijn op implementatie van de Wams.

4. Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Binnen het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming wordt gekeken hoe er meer integraal gewerkt kan worden. Het Toekomstscenario voor kind- en gezinsbescherming is geen toekomstmuziek, maar een nieuwe beweging die al is gestart. Deze beweging richt zich op een eenvoudigere, gezinsgerichte aanpak die transparantie, rechtsbescherming en verbetering omarmt. Er is geen weg terug naar het oude systeem, waarin kinderen, gezinnen en huishoudens zich niet gehoord voelen en professionals en leidinggevenden onvoldoende ruimte hebben om het goede te doen. In dit nieuwe scenario staan de behoeften van kinderen, gezinnen en huishoudens centraal. Het is normaal dat zij hulp vragen én ontvangen zonder stigma, waarbij we de onderliggende oorzaken van onveilige situaties aanpakken. Dit betekent in de meeste gevallen (95%) dat helpen en ondersteuning bieden centraal staat in plaats van gedwongen beschermen en ingrijpen zoals dat gebeurde in het oude systeem. In situaties van ernstig huiselijk geweld wordt eerder ingegrepen om bescherming te bieden. Elk kind, gezin en huishouden is uniek. Daarom is maatwerk nodig, gebaseerd op samenwerking en afstemming met de betrokkenen. Doordat je met AVE taken rollen en verantwoordelijkheden met elkaar vast legt en een eenduidige route van op- en afschalen creëert weten de professionals elkaar op het juiste moment te vinden. Met als doel om escalatie te voorkomen. AVE is de basis (het fundament) waarop je verder (landelijke) beleidsontwikkelingen kunt ontwikkelen.

Wat levert AVE op

Samengevat levert AVE een bijdrage aan;

- Duidelijkheid voor de keten en inwoners
- Heldere definities casus- en procesregie en het onderscheid in deze rollen
- 100 % dekking casusregie in elke fase, procesregie optioneel.
- Uitgangssituaties in plaats van taakvelden en doelgroepen
- Afspraken op zowel uitvoering, beleid, management en bestuurlijk niveau door alle AVE-fasen heen
- Logica en ordening aanbrengen in de gehele keten
- Voorkomt veel toegangen waarlangs escalaties gemeld worden

Wat levert het bestuurders op

De bestuurders zijn verantwoordelijk voor meegeven het meegeven van politieke/beleidskaders inrichting sociaal domein en jeugd. Hierbij hoort het geven van een belangrijk duidelijke opdracht om zorg en veiligheidsdomein goed in te richten (en de ruimte hiervoor te bieden, met AVE als hulpmiddel) Bestuurders zijn niet verantwoordelijk voor een individuele casus, maar moeten wel op het juiste moment op de hoogte gebracht worden van een individuele casus en biedt wél ondersteuning vanuit zijn bestuurlijke taak (bestuurlijke inzet, evaluatie, communicatie) AVE biedt Duidelijkheid over verantwoordelijkheid:

- Wanneer bent u verantwoordelijk?
- Wanneer wordt u geïnformeerd?
- Wanneer wordt u betrokken
- Wanneer komt u in actie!

Zij moeten er tevens vertrouwen in hebben dat ze op het juiste moment geïnformeerd worden als er onveilige casuïstiek speelt. Samengevat levert AVE de bestuurders het volgende op:

- Op juiste moment geïnformeerd over bestuurlijk gevoelige casuïstiek
- Heldere route en continuïteit:
 - Casuïstiek valt minder snel tussen wal en schip
 - Expertises binnen keten worden optimaal benut
- Vragen rechtstreeks van een inwoner? Je weet bij wie je met vragen terecht kunt.
- Inzicht in de hiaten en knelpunten binnen domein van je bestuurlijke verantwoordelijkheid
- Interne en externe partners spreken dezelfde taal
- Op de hoogte van (mogelijke) bestuurlijke maatregelen in (individuele) casuïstiek
- Inzicht over wat er speelt op het gebied van zorg en veiligheid. Pva en acties, wie doet wat?

Bijlage 4. Landelijke ontwikkelingen



AVE en landelijke ontwikkelingen

De **gemeente draagt verantwoordelijkheden voor haar inwoners** op verschillende terreinen, zoals:

- Wonen
- Zorg & ondersteuning
- Inkomen & participatie
- Veiligheid (openbaar en/of individueel)

En levert daarvoor verschillende voorzieningen.



De meeste mensen kunnen zich **goed redden**. Zij lossen eventuele problemen zelf op, eventueel met behulp van hun netwerk of (lichte) professionele ondersteuning.

Anderen hebben meer nodig en hebben soms zodanige **problemen** dat (deels) professionele regie nodig is over de ondersteuning (die uit verschillende domeinen kan komen).

Hier ontstaan **risico's** als:

- geen optimale (doeltreffende of efficiënte) ondersteuning
- veel hulpverleners (met ieder zicht op een 'foto van het huishouden' in plaats van de 'film')
- onvoldoende afstemming
- handelingsverlegenheid
- beperkt eigenaarschap
- escalerende onveiligheid
- maatschappelijke onrust

Meer weten?
Neem contact op met
Nelleke Dijk of **Pleun Koopmans**
van bureau HHM.

- ✓ AVE helpt om **heldere afspraken** te maken over casusregie en procesregie.
 - Een **casusregisseur** monitort het proces van de ondersteuning van begin tot eind en zorgt voor samenwerking rondom een integraal plan.
 - Een **procesregisseur** springt in als verschillende betrokken partijen in een huishouden niet goed samenwerken en er risico's op onveiligheid spelen.
- ✓ AVE maakt helder wie **operationeel** en **bestuurlijk verantwoordelijk** is en beschrijft wat te doen bij welke signalen en in welke situaties.
- ✓ AVE zorgt voor **eenvoud** en voor **eenduidigheid van taal**.
- ✓ AVE gaat niet uit van doelgroepen, maar van **uitgangssituaties** van een inwoner of een huishouden.
- ✓ AVE helpt gemeenten **risico's** (op inwoners- en op beleidsmatig niveau) te onderkennen en ondervangen.

AVE geeft vorm en inhoud aan deze begrippen op alle niveaus binnen de gemeente.



Veel van de huidige **landelijke ontwikkelingen** zijn er op gericht **deze risico's** te voorkomen. **Kernbegrippen** daarbij zijn steeds: **dichtbij | integraal | één plan | domeinoverstijgend | systemisch | levensloop gericht (van 0 tot 100) | langdurige betrokkenheid | één aanspreekpunt | één vast gezicht**

De belangrijkste **landelijke ontwikkelingen**:

- Het **Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming**, dat een antwoord is op het huidige stelsel dat complex is en knelt en waarbij wordt gezegd “Er worden nu kansen gemist om van begin tot eind een relatie op te bouwen met kinderen en gezinnen en om hun problematiek in samenhang te beoordelen en integraal aan een oplossing te werken.”
- De **Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028**, met daarin 10 opgaven gericht op het verbeteren van jeugdhulp en op het verbeteren van het jeugdhulpstelsel en de uitvoering daarvan in de praktijk, waaronder ‘breed kijken’ en ‘laagdrempelig en dicht bij huis aanbieden’ én waaronder ook de vorming van de **Stevige Lokale Teams**.
- De **Wams** (een wetsvoorstel) die moet gaan regelen dat gemeenten de wettelijke mogelijkheid krijgen om tot een gecoördineerde aanpak te komen voor mensen of gezinnen met meerdere problemen. Daartoe worden knelpunten in informatiedeling in het sociaal domein bij de aanpak van meervoudige problematiek weggenomen.
- **Veiligheid voorop (werkplan 2024)**, waarin wordt beoogd huiselijk geweld en kindermishandeling terug te dringen door vroegtijdige samenwerking van zorg en straf.

- De **Landelijke agenda zorg & veiligheid** waarin wordt gesteld dat er duidelijke afspraken moeten zijn over de gestructureerde werkwijze in het op- en afschalen van casuïstiek (AVE wordt hier genoemd als model dat zich hier uitstekend voor leent).
- **Brede aanpak onbegrepen gedrag onder coördinatie van BZK** waarin wordt gepleit voor een persoonsgerichte integrale aanpak tussen justitie, zorg, veiligheid en het sociaal domein en waarin het belang wordt benoemd van heldere afspraken over op- en afschalen op bestuurlijk en operationeel niveau en over casus- en procesregie.
- Het **Bestuurlijk Akkoord Re-integratie van (ex-) justitiabele burgers** dat stelt: “Uitgaande van de levensloop-benadering heeft de gemeente (c.q. het Veiligheidshuis) de procesregie op het gehele proces. (...) Na het verblijf heeft de gemeente of reclassering de casusregie op de re-integratie.” (de nazorg).
- De **Ketenveldnorm levensloopaanpak** die de ondersteuning en zorg beoogt te verbeteren voor personen die (potentieel) gevaarlijk gedrag vertonen, als gevolg van een psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking en/of een verslaving en/of NAH. Integrale samenwerking in een netwerk of keten is het sleutelbegrip.

Bijlage 5. Samenstelling, taken en processtappen en kerngroep

Samenstelling

- Stel een kerngroep samen van circa 8 tot 12 personen die met (enige) mandaat aan de tafel zitten. Omdat er organisatorische keuzes worden gemaakt, gaat het in dit stadium gaat het om mensen op beleidsmatig of aansturend niveau.
- Denk daarbij aan vertegenwoordigers vanuit:
 - Beleid Jeugd, Wmo en Participatie/ werk en inkomen
 - Veiligheid (AOV-er/ OOV-er/ adviseur)
 - Teammanager/coördinator vanuit het Sociaal Wijkteam/ Gebiedsteam/Toegang (afhankelijk hoe de gemeente is ingericht)
 - Procesregisseur vanuit de gemeente (als deze er is)
 - Eventueel kwaliteitsmedewerker
- Denk ook aan eventuele externe partners die een belangrijke rol hebben om tot een ontwerp te komen, als:
 - Wijkteam,
 - Welzijnspartner,
 - CJG, of
 - Zorg- en Veiligheidshuis

Taken kerngroep

- Het goed en uitgebreid definiëren van 'casus- en procesregie' met een beschrijving van rollen en taken op maat voor de lokale situatie.
- Het doorleven en toetsen van de regionale uitgangssituaties (AVE-fasen) aan lokale casuïstiek en hierin knelpunten of aandachtspunten ophalen.

- Het vullen van het lokale AVE-model waarin de rollen casus- en procesregie, operationele en bestuurlijke verantwoordelijke zijn afgesproken.
- Het bij iedere stap toetsen van de regionaal leidende principes aan de lokale praktijk.
- Het, vervolgens, uitnodigen van externe partners om bovenstaande te toetsen aan de praktijk, bijvoorbeeld de politie, een woningbouwcorporatie, Veilig Thuis en/of een Gecertificeerde Instelling.
 - het met hen toetsen van het lokale schema aan de lokale praktijk om inzichten te verwerven over eventuele hiaten, knelpunten en verouderende werkinstructies of samenwerkingsafspraken.
- Het vaststellen van conclusies en welke randvoorwaarden nodig zijn om AVE te implementeren.

Processtappen

Stap 1 - Eigenaarschap en proces

De kerngroep gaat met elkaar in gesprek over het nut en noodzaak van AVE, het eigenaarschap binnen de gemeente en wat daarvoor allemaal nodig is binnen de lokale keten.

Stap 2 - Lokale, regionale en landelijke context

In stap 2 brengt de kerngroep de bestaande werkafspraken, de rol en de positionering van de gebieds- of wijkteams in kaart en bespreekt de groep hoe ze kunnen aansluiten bij de context van de gemeente. Daarnaast staan ze stil bij eventuele regionale afspraken en wat deze betekenen voor de lokale gemeente. Ook bespreken ze landelijke ontwikkelingen en hoe deze van invloed zijn op het lokale ontwerp van AVE. Denk hierbij aan het ontwikkelen van sterke lokale teams en het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming.

Stap 3 - AVE-onderdelen

De kerngroep legt in stap 3 de kaders vast die de basis vormen voor de lokale AVE. Hierbij definiëren ze de volgende onderdelen:

- leidende AVE-principes;
- casus- en procesregie;
- operationele- en bestuurlijke verantwoordelijkheid;
- de rol van het Zorg- en veiligheidshuis;
- uitgangssituaties van de vier AVE-fasen en momenten van op- en afschalen.

Dit alles toetsen ze in verschillende werkvormen aan de praktijk en leggen ze vast in een notitie.

Stap 4 - AVE-model

Per AVE-fase wijst de kerngroep in deze stap de casus- en procesregie toe aan functionarissen binnen of buiten de gemeentelijke organisatie. Daarnaast bepalen ze in gezamenlijkheid wie de operationele- en bestuurlijk verantwoordelijke is binnen elke AVE-fase. Dit doen ze aan de hand van het AVE-model die op de volgende pagina staat.

Stap 5 – Klantreis en vervolg

Tot slot maakt de kerngroep een klantreis aan de hand van een geanonimiseerde casus. De klantreis is een toets op het wenselijk ontwerp en geeft inzicht in eventuele knelpunten, ontbrekende werkafspraken of hiaten in de keten van zorg en veiligheid. Aan de hand hiervan stellen ze vervolgacties vast.

De leden van de kerngroep doorlopen met elkaar de klantreis, eventueel aangevuld met afgevaardigden vanuit netwerkpartners en/of medewerkers uit de praktijk.

Format AVE model

AVE1 Het reguliere leven voor huishoudens. Er zijn geen problemen, of men kan problemen zelf oplossen, eventueel met behulp van netwerk of lichte professionele ondersteuning.	AVE2 Er is een vraag of probleem in een huishouden. Het gaat om enkelvoudige of (complexe) meervoudige problematiek.	AVE3 Er zijn complexe problemen op meerdere levensgebieden en de veiligheid van (leden van) het huishouden of omgeving is in het geding.	AVE4 De problemen zijn zo groot en/of complex, dat de situatie escaleert. Er is maatschappelijke onrust en de veiligheid van meerdere personen is in acuut gevaar.
Casusregie	Casusregie	Casusregie	Casusregie
Procesregie	Procesregie	Procesregie	Procesregie
Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk
Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk

Bijlage 6. Implementatiedashboard

Implementatieplan Aanpak Voorkomen Escalatie		Doelstelling: per DATUM werken we volgens de AVE		
Aandachtsgebieden	Concrete actie (maak de actie zo concreet mogelijk)	Actiehouder (wie voert de actie uit of bewaakt deze?)	Termijn (concrete deadline of korte/middellang/lange termijn)	Overige opmerkingen
Algemene stappen:				
Proces				
Commitment op inhoud voorstel kerngroep	Ambtelijk en bestuurlijk commitment vragen op de inhoud van het voorstel van de kerngroep.			
Aanstellen van een projectleider	AVE implementeren in afstemming met andere lopende projecten binnen de gemeente.			
Communicatieplan opstellen intern en extern	Bepalen wie, wanneer en op welke wijze wordt meegenomen in het AVE gedachtengoed.			
In kaart brengen huidige werkprocessen	Onderzoeken welke werkprocessen en routes raken aan AVE en deze waar nodig aanpassen.			
In kaart brengen van overlegtafels en overlegstructuren	Onderzoeken welke overlegtafels en overlegstructuren raken aan AVE en deze waar nodig aanpassen.			
Omgang met bestuurlijk gevoelige casuïstiek	Het duidelijk vaststellen van de routes, zodat de verantwoordelijke bestuurder tijdig op de hoogte wordt gebracht.			

Implementatieplan Aanpak Voorkomen Escalatie

Doelstelling: per DATUM werken we volgens de AVE

Omgang met gegevensdeling	Oog hebben voor, en afspraken maken over, gegevensdelen binnen de werkwijze van de AVE.			
Borging en PCDA-cyclus	Bedenken hoe de AVE geborgd kan worden in alle lagen binnen de organisatie van de gemeente (beleid, contractering, management, bestuur inclusief burgemeester).			
Format voor het integrale plan	Het ontwikkelen van een format voor het integraal plan bij het voeren van casusregie.			
Contracten	Onderzoek of (aanbestedings)contracten aangepast dienen te worden in taal/verwachtingen naar elkaar toe.			
Het inzichtelijk hebben van de op- en afschalingsroutes	In beeld brengen welke routes er nu zijn voor op- en afschalen en deze toetsen en aanscherpen aan AVE.			
Betrokkenheid en communicatie met OOV'er	Afspraken maken over wanneer en door wie de OOV'er aanhaakt bij de casus.			
Het koppelen van een casus aan een casusregisseur en, indien nodig, een procesregisseur	Afspraken maken over wanneer en door wie een casusregisseur, en indien nodig, een procesregisseur aan zet komt.			
Betrokkenheid HHM	In kaart brengen waar HHM de gemeente gedurende het proces in kan ondersteunen.			

Implementatieplan Aanpak Voorkomen Escalatie

Doelstelling: per DATUM werken we volgens de AVE

Personeel

Opbrengstnotitie delen	Het delen van de opbrengstnotitie met de betrokken personeelsleden.			
Aanstellen casus- en procesregisseurs	Selecteren welke medewerkers in aanmerking komen om de rol van casus- of procesregisseur op zich te nemen.			
Profiel casus- en procesregisseur delen	Het delen van het profiel van de casus- en procesregisseur onder de medewerkers die hiervoor in aanmerking komen.			
Benodigde formatie in beeld brengen	In kaart brengen welke formatie, tijd en middelen nodig zijn om deze rollen goed uit te kunnen voeren.			
Scholen van casusregisseurs	Het verzorgen van een (tweedaagse) training voor casus- en procesregisseurs.			
Informereren van betrokken personeel	Al het personeel met een rol bij de AVE de juiste informatie bieden over wie wanneer aan zet is en wat de bijbehorende taken zijn.			
Continuïteit borgen	Zorgen dat ook nieuwe medewerkers op de hoogte zijn van de AVE structuur. Maak sleutelfiguren/kartrekkers hiervoor verantwoordelijk.			
Continuïteit borgen	Het plannen van een Train-de-Trainer dag aan huidige casusregisseurs om andere medewerkers zelfstandig te kunnen scholen tot casusregisseur om de continuïteit te borgen.			

Implementatieplan Aanpak Voorkomen Escalatie

Doelstelling: per DATUM werken we volgens de AVE

Leren en ontwikkelen	Bestendigen van de AVE- werkwijze binnen de huidige werkprocessen denk aan; casuïstiekbesprekingen, intervisie, integraal triageoverleg inrichten etc.			
Huidige en gewenste formatie voor AVE	Besluiten hoeveel fte er beschikbaar moet zijn voor de rol van casusregisseur.			
De continuïteit borgen	Achterwacht voor procesregisseur aanwijzen.			
Netwerkpartners				
Het op de hoogte brengen van de netwerkpartners	Het betrekken van netwerkpartners in het proces.			
Informereren van de netwerkpartners	Netwerkpartners op de hoogte brengen van de AVE-werkwijze.			
Evalueren en borgen	Het plannen van een evaluatiegesprek met de netwerkpartners omtrent de samenwerking rondom de AVE werkwijze.			
De samenwerking met netwerkpartners borgen	Indien noodzakelijk het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met netwerkpartners.			
Aanmeldcriteria ZVH	Bekijken of het proces rondom het op-afschalen van en naar het ZVH nog aanscherping vraagt.			

Implementatieplan Aanpak Voorkomen Escalatie

Doelstelling: per DATUM werken we volgens de AVE

ICT				
De AVE-werkwijze laten aansluiten op (bestaande) systemen	Besluiten in welk systeem, of systemen, gewerkt zal worden en hoe dit wordt ingericht.			
	Denk hierbij aan; rollen duidelijk in systemen, AVE fases duidelijk, tijdlijn inwoner inzichtelijk.			
De plaatsing van het integraal plan in de systemen	Uitzoeken hoe het integraal plan in systemen en formats terecht kan komen.			
Scholen van medewerkers	Medewerkers meenemen in het werken met de (nieuwe/ aangepaste) systemen.			
Gemeente-specifieke acties (zie ook opbrengstnotitie)				

Bijlage 7. Scenario's voor besluitvorming

Scenario's casusregie AVE

Binnen gemeenten die willen gaan werken volgens AVE zien we regelmatig het implementatievraagstuk over de wijze waarop casusregie belegd kan worden binnen de gemeente. We schetsen hiervoor op hoofdlijnen drie scenario's ten behoeve van de besluitvorming.

Wanneer casusregie?

Voordat we de verschillende scenario's schetsen, starten we bij wanneer casusregie nodig is.

Het is mogelijk om onderscheid te maken tussen AVE fase 2a en AVE fase 2b. In AVE 2a is sprake van (enkelvoudige) problematiek, waarbij ondersteuning en betrokkenheid van één partij voldoende is. We kunnen in deze fase ook spreken van een contactpersoon, casusregie light of het reguliere consulentenwerk. De keuze voor terminologie hangt af van de lokale situatie. Casusregie zoals bedoeld binnen AVE is in AVE-fase 2a niet nodig, omdat het niet nodig is om met meerdere partijen een integraal plan van aanpak te maken. Het is in deze fase echter wel belangrijk om breed te kijken naar de situatie in het huishouden om eventuele samenhangende problematiek te signaleren en escalatie te voorkomen.

In AVE 2b, 3 en 4 is sprake van meervoudige samenhangende problematiek, waarbij ondersteuning vanuit meerdere partijen nodig is. In deze casuïstiek is casusregie nodig. We zien grofweg drie scenario's voor het beleggen van de casusregie. De inzet kan zijn om

het breed neer te leggen, zodat zo veel mogelijk medewerkers deze rol kunnen vervullen (scenario 1 en 2). Een andere optie is om casusregie neer te zetten als specialisme (scenario 3). Deze scenario's werken we hieronder uit, samen met de voor- en nadelen en aandachtspunten.

Scenario 1. Continuïteit in casusregie vanaf AVE2a

Schets scenario

In dit scenario wordt de casusregie breed neergezet en is het uitgangspunt dat de aanvliegroute (dus waar de inwoner binnenkomt binnen de gemeente) bepaalt wie de casusregie voert. Dezelfde persoon blijft betrokken binnen AVE fase 2a t/m AVE fase 4. In AVE fase 2a spreken we echter nog niet van casusregie zoals bedoeld binnen AVE, omdat er geen sprake is van samenhangende problematiek en betrokkenheid van meerdere partijen die met een integraal plan moeten werken.

In dit scenario staat continuïteit van de betrokken medewerker voorop en minder de vaardigheden die het vraagt om de rol van casusregisseur breed op te pakken.

Voordelen, nadelen en aandachtspunten

Het voordeel van het breed inzetten van de casusregie is dat iedere medewerker de rol van casusregisseur kan hebben en dat de inwoner continuïteit heeft in de betrokken persoon vanaf AVE 2a. Dit is prettig voor de inwoner en het scheelt een overdrachtsmoment tussen medewerkers.

Niet iedere medewerker zal echter affiniteit hebben met de rol van casusregisseur. Hierdoor kan handelingsverlegenheid en weerstand ontstaan. Het is belangrijk om hier als organisatie oog voor te hebben.

Het is daarom extra belangrijk om de medewerkers te ondersteunen en te faciliteren, zodat men zich voldoende vaardig voelt om de rol goed uit te voeren.

Daarnaast is het goed mogelijk dat de nadruk van de problematiek gedurende de tijd verschuift. Dit betekent dat een medewerker gedurende een langere tijd betrokken moet kunnen blijven, ook als de nadruk van de problematiek niet meer binnen de eigen specialisatie/werkgebied ligt. Zo kan een medewerker schulphulpverlening dus als casusregisseur betrokken blijven, ook als de schuldenproblematiek op de achtergrond komen.

Scenario 2. Brede casusregie bij het zwaartepunt van de casuïstiek Schets scenario

In dit scenario wordt de casusregie breed neergezet, net zoals in scenario 1. Medewerkers worden geacht betrokken te kunnen zijn van AVE fase 2a t/m AVE fase 4. In AVE fase 2a spreken we echter nog niet van casusregie zoals bedoeld binnen AVE, omdat er geen sprake is van samenhangende problematiek en betrokkenheid van meerdere partijen die met een integraal plan moeten werken.

Anders dan in scenario 1 bepaalt de zwaarte van de casuïstiek welke medewerker de casusregisseur is. Als de zwaarte van de casuïstiek verschuift is overdracht naar een collega met een ander expertisegebied mogelijk.

Voordelen, nadelen en aandachtspunten

Het voordeel van het breed inzetten van de casusregie is dat iedere medewerker de rol van casusregisseur kan hebben. Doordat het zwaartepunt van de casuïstiek bepaalt bij welke medewerker de

casusregie ligt, heeft de casusregisseur kennis van deze thematiek en de partners die rondom deze thematiek werkzaam zijn.

Net als in scenario 1 zal niet iedere medewerker affiniteit hebben met de rol van casusregisseur. Hierdoor kan handelingsverlegenheid en weerstand ontstaan. Het is belangrijk om hier als organisatie oog voor te hebben. Het is daarom extra belangrijk om de medewerkers te ondersteunen en te faciliteren, zodat men zich voldoende vaardig voelt om de rol goed uit te voeren.

Daarnaast kan het zwaartepunt van de casuïstiek verschuiven, wat om een overdracht kan vragen naar een collega, mogelijk uit een ander team. Er moeten duidelijke afspraken komen over hoe medewerkers gezamenlijk bespreken en bepalen waar de casusregie ligt.

Voorbeeld elders

In een voorbeeldgemeente waarin dit scenario is gekozen, is men gestart met een profielschets van de casusregisseur. Wat moet een casusregisseur aan vaardigheden in huis hebben of naartoe willen werken? Via een interne uitvraag werd geïnventariseerd wie interesse had om zich (verder) te ontwikkelen in deze rol. Met deze medewerkers is een gesprek gevoerd. Deze medewerkers hadden veelal al een passend profiel of de wil om zich verder te ontwikkelen. De gemeente heeft vervolgens een inschatting gemaakt van het aantal fte dat nodig is om met het team casusregie te starten en hoeveel uur beschikbaar zou moeten zijn voor alle leden van het team om de rol van casusregisseur uit te voeren. In dit geval was het 8 uur, en hielden medewerkers zich in de overige werkuren bezig met het reguliere consulentenwerk.

Scenario 3. team casusregie

Schets scenario team casusregie

In dit scenario nemen alleen de medewerkers die enthousiast worden van de rol van casusregisseur deze rol op zich. Deze medewerkers sluiten aan bij een overkoepelend team van medewerkers. Dit kunnen medewerkers zijn vanuit Jeugd en Wmo, maar bijvoorbeeld ook vanuit werk en inkomen, schulphulpverlening en participatie. Zij nemen naast hun eigen taak en functie de rol van casusregisseur op zich in casuïstiek in AVE 2b, 3 en 4. Binnen dit team worden de eigen domeinen losgelaten en kunnen casusregisseurs in principe alle casuïstiek oppakken in AVE 2b, 3 en 4.

In dit scenario zijn de competenties, vaardigheden en de affiniteiten en ambities van de medewerkers leidend. Casusregie wordt hierdoor neergezet als een specialisatie. Het is mogelijk om met dit scenario te starten via een pilot en toe te werken naar scenario 1.

Voor-, nadelen en aandachtspunten scenario team casusregie

Het voordeel van het werken met een team casusregie is dat je gemotiveerde medewerkers hebt. Dit is bevorderlijk voor het draagvlak en commitment. Tegelijkertijd vraagt het van de overige medewerkers dat zij de casusregie indien nodig overdragen aan een collega binnen het team casusregie. Dit zal een nieuwe manier van werken zijn waarin duidelijke afspraken moeten komen over wanneer casusregie nodig is en op welke manier de consulent betrokken blijft.

Ook voor dit scenario geldt dat het van belang is dat er in AVE fase 2b, 3 en 4 continuïteit is van casusregie. Dit betekent dat de medewerkers die casusregie voeren in staat en bereid moeten zijn om dit te doen gedurende de verschillende fasen.

Algemene aandachtspunten

Investering implementatie

Het aanleren van en wennen aan een nieuwe manier van werken kost tijd en energie. Dit betekent dat er mogelijk extra fte nodig is. Op de langere termijn is de verwachting dat er effectiever, efficiënter en meer in gezamenlijkheid gewerkt gaat worden, waardoor minder inwoners tussen wal en schip gaan vallen. Hierdoor kan escalatie (en inzet van dure maatregelen) worden voorkomen.

Faciliteren rol casusregisseur

De uitvoering van casusregie moet goed gefaciliteerd worden door de organisatie. Zo moet het registratiesysteem ondersteunend zijn aan het integrale werken van de casusregisseur en is helderheid en kennis over regels rondom het delen en verwerken van gegevens belangrijk.

Leren en ontwikkelen

Het is belangrijk dat casusregisseurs worden getraind in hun rol. Daarnaast is het raadzaam om ook na de training te werken aan professionalisering van casusregie, bijvoorbeeld door dit mee te nemen in intervisiebijeenkomsten of middels werkbegeleiding.

We adviseren daarnaast om de mensen die niet de rol van casusregisseur hebben in scenario 3 wel mee te nemen in het werken met AVE, bijvoorbeeld door (een deel van) de training te volgen. Deze mensen hebben een belangrijke rol binnen AVE en het voorkomen van escalatie. Ze moeten weten wanneer ze een casusregisseur moeten benaderen, wat hun eigen rol is en wat zij van casusregie kunnen verwachten.

Taakgerichte uitvoeringsvariant

Sommige gemeenten werken met een taakgerichte uitvoeringsvariant, waarbij de toegang buiten de gemeente is georganiseerd. Ongeacht het gekozen scenario zijn er een aantal zaken waarop extra gelet moet worden:



- Gemeente en de externe partij moeten samen besluiten over waar de casusregie moet komen te liggen en met welk scenario gewerkt gaat worden.
- Het is belangrijk om juridisch te toetsen wat in het huidige contract staat over de casusregie en wat de nieuwe werkwijze mogelijk gaat betekenen voor de contractuele afspreken. En gezamenlijk het gesprek te voeren over de consequenties hiervan.
- Vervolgens moeten gemeente en externe partij gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de inventarisatie van - en het voldoen aan de randvoorwaarden om casusregie op een goede manier te implementeren.
- Vaak is het moeilijk om aan de voorkant precies de impact van de nieuwe werkwijze in kaart te hebben, omdat taken mogelijk gedeeltelijk al (impliciet) worden uitgevoerd. Maak daarom samen afspraken over monitoring en eventuele bijsturing.

Bijlage 8. Functieomschrijvingen voor casus- en procesregisseurs

Casus- en procesregisseurs AVE: functieomschrijving en profiel

Dit document bevat functieomschrijvingen en profielen die aansluiten bij Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE). Het document dient ter inspiratie voor gemeenten die werken met AVE en casus- en procesregisseurs willen werven. Het is daarmee geen voorgeschreven vacaturetekst. Het vraagt nog om nadere kleuring door de gemeente en beschrijving van de opleidings- en ervaringseisen voor de professionals die casus- en/of procesregisseur willen zijn.

Casusregisseur Functieomschrijving

Als casusregisseur ben jij verantwoordelijk voor het coördineren van de hulpverlening binnen het zorg- en veiligheidsdomein. In samenwerking met de betrokken ketenpartners, zorg je ervoor dat er een integraal plan van aanpak is opgesteld. Je bewaakt de voortgang daarvan en zorgt dat de in het plan gestelde doelen worden behaald. Daarbij is het waarborgen van de veiligheid van het gezin of huishouden een cruciaal onderdeel van je taak. Als casusregisseur coördineer je de samenwerking tussen de betrokken professionals en organisaties en zorg je ervoor dat de ondersteuning effectief en efficiënt verloopt. Als casusregisseur pak je stevig de regie als de situatie daarom vraagt. Je maakt duidelijke afspraken met de betrokken professionals over wie waarvoor verantwoordelijk is. Je overziet de situatie, werkt systemisch en integraal en schakelt aan de hand van de Aanpak Voorkoming Escalatie (AVE) de juiste specialisten in om gezamenlijk te voorkomen dat de situatie escaleert.

Taken

Taken

Zie hiervoor de paragraaf over verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de casusregisseur in het document: "Definities casusregie en procesregie volgens bureau HHM".

Profiel

- Je kunt je onafhankelijk opstellen.
- Je bent duidelijk, zakelijk en besluitvaardig in je communicatie.
- Je bent in staat te verbinden, te bemiddelen en te overtuigen.
- Je durft initiatief te nemen en betrokkenen op hun verantwoordelijkheden aan te spreken.
- Je hebt de vaardigheid om systeemgericht en contextueel te denken en werken.
- Je bent in staat procesmatig en planmatig te werken.
- Je kunt je inleven in situaties, toont begrip en stelt waar nodig grenzen. Je bent bereikbaar en toegankelijk voor betrokkenen.
- Je bent creatief en kunt anderen aanzetten tot creatieve oplossingen.
- Je bent een uitstekende relatiebeheerder en teamspeler.
- Je bent sterk in het omgaan met conflicterende belangen en het geven van sturing.

Procesregisseur Functieomschrijving

Als procesregisseur ben je verantwoordelijk voor het coördineren van complexe samenwerkingsprocessen bij casussen waar stagnatie dreigt of reeds is opgetreden. Je focus ligt op het overstijgend aansturen van de samenwerking tussen verschillende betrokken partijen binnen het zorg- en veiligheidsdomein. Hierbij faciliteer je het proces en los je knelpunten op door te werken met scenario's. Je bent de verbindende

schakel die stagnatie omzet in constructieve vooruitgang. Taken • Zie hiervoor de paragraaf over verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de procesregisseur in het document: "Definities casusregie en procesregie volgens bureau HHM".

Profiel

- Je hebt sterke coördinerende en verbindende capaciteiten.
- Je bent stressbestendig en daadkrachtig in het oplossen van knelpunten.
- Je kunt overstijgend denken en scenario's uitwerken.
- Je kunt goed omgaan met tegenstellende belangen en weet deze boven tafel te krijgen.
- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden, met overtuigingskracht en diplomatie.
- Je weet hoe je uit de inhoud kan blijven, maar kan deze wel betrekken in beslissingen.
- Je bent goed op de hoogte van de (on)mogelijkheden die de diverse organisaties hebben binnen zorg- en veiligheid.
- Je bent op de hoogte van actuele beleidsontwikkelingen en kan vertalen naar de praktijk.
- Je bent in staat bestuurlijk gevoelige casuïstiek te herkennen en op te schalen op het juiste moment.

Bijlage 9. AVE uitgangssituaties | casus Julian

Voorbeeld AVE 1

Enkelvoudige opvoedvraag

Julian (kind, twee jaar) heeft driftbuien, de ouders zitten met de handen in het haar. Ze vragen hulp aan het KDV. Het KDV organiseert binnenkort een informatieavond over 'opvoeden' waar ouders zich voor aanmelden. Ouders wonen twee avonden bij en krijgen hier voldoende praktische tips om de situatie weer onder controle te krijgen.

Voorbeeld AVE 2

Enkelvoudig geen sprake van casusregie

Het gedrag van Julian vermindert niet na de twee informatieavonden en de tips die zij hebben gekregen leiden onvoldoende tot resultaat. Julians driftbuien nemen toe waardoor de druk op het gezin toeneemt. Ouders nemen op advies van het KDV contact op met het lokale wijkteam. De wijkteammedewerker⁶ voert een rondetafelgesprek en brengt alle levensgebieden in kaart. Hieruit komt naar voren dat moeder op dit moment tijdelijk geen werk heeft. Ze werkte altijd in de bediening in een horecagelegenheid, maar kon de onregelmatige tijden niet meer combineren met het moederschap. Hierdoor heeft het gezin kleine financiële problemen. De wijkteammedewerker heeft contact opgenomen met het KDV en zij geven aan dat ze de driftbuien herkennen, maar dat zij nog niet goed kunnen beoordelen of bij het kind problemen zijn of dat er misschien meerdere problemen in het gezin aanwezig zijn die van invloed zijn op het gedrag van Julian. De wijkteammedewerker meldt het gezin aan bij een jeugd aanbieder voor observatie en opvoedondersteuning en verwijst ouders naar werk &

inkomen om de financiën in kaart te brengen en met moeder mee te denken over een nieuwe baan of andersoortige dagbesteding. Met vijf bezoeken van een ambulante opvoedondersteuner blijkt dat ouders weinig structuur gaven aan Julian. Ze hebben handvatten gekregen waarna het gezin weer op eigen kracht verder kan. Moeder is in gesprek met een consulent van werk & inkomen.

Voorbeeld AVE 2

Meervoudig sprake van casusregie

Julians driftbuien nemen ook op het KDV toe en het KDV uit zorgen naar ouders. Ouders nemen op advies van het KDV contact op met het wijkteam. De wijkteammedewerker voert een rondetafelgesprek en brengt alle levensgebieden met ouders in kaart. Hieruit komt naar voren dat ouders forse schulden hebben doordat moeder geen werk meer heeft. Daarnaast geven ouders beiden aan dat vader al lange tijd teveel alcohol drinkt. Moeder is gestopt met het werken in de bediening in de horeca omdat ze Julian niet alleen meer met vader thuis wil laten. Door haar onregelmatige diensten heeft ze helaas haar baan moeten opzeggen. Door de alcoholproblemen van vader, de driftbuien van Julian en de forse schulden ontstaat er veel stress in huis. Ouders zitten niet op één lijn qua opvoeding en de driftbuien maken dat vader verbaal agressief reageert naar moeder, en ook naar Julian. Onlangs is een zorgmelding binnen gekomen bij VT: de burens maken zich ernstige zorgen om de situatie thuis.

Voorbeeld AVE3

Meervoudig complex & veiligheid in geding van casusregie

Vader komt erachter dat de buurman een melding heeft gemaakt en gaat dronken bij de buurman verhaal halen. Hierdoor ontstaat een conflict en vader gaat op de vuist met de buurman. Het gevecht loopt volledig uit de

⁶ Dit is per gemeente verschillend ingericht, het is in ieder geval een medewerker die de situatie in kaart brengt.

hand. Vader heeft een mes bij zich en steekt de buurman neer. De buurvrouw belt de politie waardoor vader wordt opgepakt. Vader staat bekend bij de politie als een gewelddadige veelpleger en had nog een voorwaardelijke straf open staan. Hij heeft in het verleden meerdere geweldsdelicten gepleegd en is hier ook voor veroordeeld. Vader blijft voorlopig 14 dagen in hechtenis. Terwijl hij in detentie zit wordt duidelijk in het gesprek met moeder dat vader zowel moeder als Julian al meerdere malen geslagen heeft. Moeder geeft aan dat ze de zorg voor Julian niet meer aan kan, maar accepteert geen hulpverlening. VT wil dat er ambulante ondersteuning in huis komt (maar moeder wil dit niet) dus wil een melding maken bij de Raad (maar hier is een wachtlijst, het onderzoek kan nog wel enkele weken duren.) De casusregisseur ziet nog andere mogelijkheden door bijvoorbeeld spoedhulp in te zetten en een preventief THV op te leggen voor vader. Hier willen andere partijen niet aan meewerken. Vader is woedend en is vastberaden dat hij naar huis gaat en wil onder geen beding met hulpverlening meewerken. De onveiligheid neemt hierdoor toe.

Voorbeeld AVE 4

Meervoudig complex & situatie escaleert van casusregie

Vader dreigt vanuit detentie dat als hij vrijkomt hij de hele buurt platbrandt. Vrienden van zijn motorclub rijden dreigend door de straat en hebben al meerdere dreigende signalen naar moeder geuit (pistoolgebaar op het hoofd en dan wijzen naar moeder) en zijn ook al meerdere keren bij haar aan de deur geweest.

Moeder is hierdoor de woning uit gevlucht en ondergedoken bij een vriendin. Ook andere buurbewoners worden bedreigd door de vrienden van vader. Ze willen weten waar moeder is en wachten dreigend in de straat.

Bewoners hebben de politie al meerdere keren gebeld omdat ze angstig zijn en de dreiging steeds verder toeneemt, ook de wethouder is al door een aantal buurtbewoners benadert. De onrust neemt alsmaar toe. De leden van de motorclub hebben prullenbakken in brand gestoken en andere eigendommen van de gemeente in de wijk vernield. Daarnaast heeft vader ook het KDV al een duidelijke dreigbrief gestuurd waarin staat dat alles door hen begonnen is.

Bijlage 10. (CONCEPT) Integraal plan

Opgesteld op (datum):

AVE	
Achternaam en adres van casus	
AVE-fase	
Naam casusregisseur	
Moet er opgeschaald worden naar procesregie? Zo ja, naar wie?	
Moet er op- of afgeschaald worden naar andere AVE-fase?	

Betrokkenen van het systeem/huishouden



Betrokken partijen

Aan welke doelen wordt gewerkt?

Leefgebieden	Actie op dit gebied (nodig)?	Actiehouder	Prioriteit (laag/midden/hoog)
Relatie	Ja Nee		L M H
Kinderen	Ja Nee		L M H
Wonen	Ja Nee		L M H
Dagbesteding (werk/school/ vrijwilligerswerk etc.)	Ja Nee		L M H
Financiën/inkomen	Ja Nee		L M H
Gezondheid (verslaving, psychische/ fysieke gezondheid)	Ja Nee		L M H

Veiligheid (1 = geen risico, 10 = ernstig risico)

Is er sprake van een veiligheidsrisico?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vervolgafspraken

Met wie worden deze afspraken gedeeld?

Afspraken over communicatie

Vervolgafspraken

Bijlage 11. MDO Checklist

Voorbereiding	
Wat is de kwestie (Aanleiding van het MDO)	
Doel van het MDO	
Wie zijn betrokken	
Wie nodig ik uit	
Is het gezin aanwezig (zijn ze op de hoogte?)	
Stel een agenda op (Tijd: maximaal 1,5 uur en deel deze van tevoren)	
Rol aanwezigen (informatief, adviseur, specialist, behandelaar)	
Manier van bespreken (anoniem of open)	
Welke informatie kan/moet ik voor het overleg opvragen	
Opening	
Voorstellen van de deelnemers (wie zijn ze en wat hebben ze gedaan de afgelopen tijd. Regisseur is gespreksleider)	



Opening

Heeft iedereen zich kunnen voorbereiden?	
Hoe gaan we om met gegevensdeling?	
Wie maakt de notulen/ legt afspraken vast?	

Afspraken

Wie

Welke acties op verschillende leefgebieden:

✓ Veiligheid		
✓ Relatie		
✓ Kinderen		

Afspraken

Wie

Welke acties op verschillende leefgebieden:

✓ Wonen		
✓ Dagbesteding (werk/ school/ vrijwilligerswerk etc...)		
✓ Financiën/ inkomen		
✓ Gezondheid (verslaving, psychische/ fysieke gezondheid)		

Prioriteit

Waar gaan we ons eerst op richten? (Wat is nodig om veiligheid te waarborgen? Wat vindt het gezin het belangrijkste?)	
Wat of welke informatie is nog nodig om het plan van aanpak uit te voeren?	
Wie of welke partijen hebben we nog nodig om het plan van aanpak uit te voeren?	

Vervolg

Hoe gaan we om met de informatie die is gegeven? (Wie mag welke info meenemen? Worden notulen gedeeld of enkel de acties? Wie zijn er niet maar wel betrokken en moeten geïnformeerd worden over de afspraken.)	
Hoe en wie houden elkaar op de hoogte van nieuwe informatie/signalen?	
Moet er op- of afgeschaald worden? (Naar welke tafel? Wanneer? Op welke manier? Welke organisatie/ personen gaan wel/ niet mee?)	
Vervolgafspraken plannen? (Wanneer en wie nodigen we daarvoor uit?)	

TIPS

Doel	Samenwerken, niet gegevens delen.
Focus	Op mogelijkheden niet de onmogelijkheden.



TIPS	
Afspraak	(Onnodige) Informatie wordt niet meegenomen.
Privacy	Doe je niet voor de wet maar voor de burger.