

Bijlage 3 – werkproces voor hulpvragen

Het werkproces voor vragen van burgers is beschreven in de beleidsregels. Dit werkproces wordt digitaal ondersteund door het softwarepakket van ZorgNed. Met dit proces zijn de medewerkers van het Centrum voor Elkaar (CvE) en het Sociaal Team vanaf 1 januari 2015 aan de slag gegaan. De praktijkervaring kan leren, dat verandering nodig is. Om deze reden wordt het werkproces zo flexibel mogelijk gehouden en regelmatig geëvalueerd. Zo nodig zal bijstelling op basis van praktijkervaring plaatsvinden. Hieronder wordt het werkproces in beknopte vorm weergegeven.

Informatie-/adviesvraag

Een informatie-/adviesvraag kan per mail, telefoon of tijdens persoonlijk bezoek bij het meldpunt van het CvE binnenkomen. Deze vraag wordt direct afgehandeld. Als nazoekwerk nodig is, vindt beantwoording zo snel mogelijk plaats. Indien het een vraag is, die niet bij het CvE thuishoort, vindt doorverwijzing naar de juiste instantie plaats. Informatie-/adviesvragen worden op onderwerp geregistreerd, gegevens van personen worden niet geregistreerd. Registratie op onderwerp heeft als doel inzicht te krijgen in de soort vragen die leven en hierop in te spelen bij de invulling van het preventieve beleid.

Hulp- en ondersteuningsvragen

Vragen om hulp en/of ondersteuning kunnen op dezelfde wijze bij het CvE binnenkomen als informatie-/adviesvragen. Daarnaast kunnen vragen ook via ketenpartners binnenkomen. Hulp- en ondersteuningsvragen worden geregistreerd als melding in ZorgNed. Bij binnenkomst van de vraag in het CvE wordt door de consulenten van het CvE een korte triage gedaan en wordt beoordeeld op welke wijze de vraag het best kan worden opgepakt. Bij jeugdigen wordt tevens gekeken of de veiligheid van het kind in het geding is.

De medewerkers van het CvE zijn allen geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) ze zijn Hbo opgeleid en voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die het SKJ stelt.

Is er naast de aanwezige kennis specifieke deskundigheid nodig, dan kan advies aan de Regionale Expertpool worden gevraagd. Het Centrum voor Elkaar werkt samen met het SAVE team, indien de veiligheid van een kind in het geding is.

In alle gevallen geldt, dat na de melding een afspraak wordt gemaakt voor een gesprek met de cliënt. In dit gesprek vindt met de behandelende consulent een hulpvraaganalyse plaats en wordt met de cliënt bekeken welke hulp en/of ondersteuning nodig is, wat de cliënt en/of zijn netwerk hierin zelf kan doen en/of informele en/of professionele hulp nodig is. Cliënten worden gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke en kosteloze cliëntondersteuning. Bij jeugd wordt altijd gekeken of de veiligheid in het geding is. Verder wordt bij jeugd altijd gewezen op de mogelijkheid om een onafhankelijke vertrouwenspersoon in te schakelen.

De resultaten van het gesprek worden vastgelegd in een ondersteuningsplan. In dit ondersteuningsplan staat ook de naam van de consulent die de vaste contactpersoon voor de cliënt is. Als er een pgb wordt gewenst, is het pgb-plan onderdeel van het ondersteuningsplan. Het proces van registratie van de melding t/m het ondersteuningsplan duurt 6 weken. Als er maatwerk of individuele voorzieningen nodig zijn, is de handtekening van de cliënt onder het ondersteuningsplan voldoende voor een aanvraag. Bij binnenkomst van de aanvraag in de vorm van het ondersteuningsplan, waarin de aanvraag voor een individuele voorziening is geformuleerd, wordt binnen 2 weken een beschikking afgegeven. Beschikkingen worden afgegeven door de consulenten van het CvE. Gegevens van het ondersteuningsplan incl. eventuele beschikkingen worden met instemming van de cliënt doorgegeven aan de desbetreffende instellingen die de hulp en/of ondersteuning inzetten. In geval van pgb neemt de cliënt hierin zelf de actie.

Uitzonderingen op dit werkproces zijn hulpvragen voor dyslexiehulp die via scholen binnenkomen en hulpvragen die via huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten binnenkomen. Bij deze hulpvragen is er al veel informatie beschikbaar en/of heeft al een deskundige beoordeling plaatsgevonden. Deze hulpvragen kunnen direct worden doorgezet naar de hulpverlenende instelling. Beschikkingen worden

achteraf gegeven. Met zowel de scholen als de huisartsen en jeugdartsen zijn hierover afspraken gemaakt.

Een andere uitzondering op dit werkproces is hulp die moet worden geboden in het gedwongen kader. Het SAVE team is dan primair verantwoordelijk voor de “bepaling jeugdhulp” en bepaalt daarom welke zorg nodig is. Er vindt afstemming met het lokale team plaats.

Monitoring

De consulent die de vaste contactpersoon van een cliënt is, volgt de voortgang na de totstandkoming van het ondersteuningsplan en eventuele beschikkingen (wordt met de inzet van de hulp/ondersteuning het afgesproken doel/resultaat bereikt?). Als het nodig is of de situatie verandert, wordt het ondersteuningsplan en de inzet van hulp/ondersteuning aangepast.

Tot slot

Zoals aangegeven, wordt het werkproces digitaal ondersteund. Ook de controle van facturen voor de hulp/ondersteuning die op basis van de beschikkingen wordt gegeven, maakt onderdeel uit van het digitale proces. De medewerkers van het CvE die met ZorgNed werken, hebben toegang op basis van een persoonlijk certificaat. Niet iedereen heeft toegang tot alle gegevens/niveaus van het systeem. De aard van de werkzaamheden en het dienstverband bepalen voor welke gegevens iemand een autorisatie krijgt (de BRP-check en de check op woonplaatsbeginsel kan bijvoorbeeld alleen door medewerkers in dienst van de gemeente worden uitgevoerd en de administratieve medewerkers hebben andere autorisaties dan de consultants). Ook voor deze autorisaties geldt, dat op basis van praktijkervaring zal worden bekeken of hierin de juiste keuze is gemaakt. Zo nodig kan dit worden verscherpt, dan wel verbreed.