

Eindevaluatie “Op weg naar een krachtige regie”

januari 2014

1. Aanleiding en context

Op basis van de startnotitie: “*Op weg naar een krachtige regie en samenwerking op het gebied van personen met meervoudige problematiek*” is april 2011 gestart om aan de regierol van de Gemeente Deventer verder invulling te geven. En de samenwerking met de uitvoerende partijen ten behoeve van cliënten met meervoudige (complexe) problematiek te intensiveren. Het proces wordt ook wel de (door)ontwikkeling van het bijzondere zorgteam (BZT) genoemd.

De doorontwikkeling bijzondere zorgteam is aan het eind van de tweede fase. Over de eerste fase is gerapporteerd in september 2012. In die fase zijn het team, dat de groep van voormalig RegiZorg (cliënten huiselijk geweld, cliënten WWB met meervoudige (complexe) problematiek en ex-gedetineerden met nazorg (ongeveer 400 cliënten) begeleidde, en de openbare geestelijke gezondheidszorg (oggz) tot een multidisciplinair samenwerkingsstructuur gevormd.

In de tweede fase zijn afspraken gemaakt over de taak die het BZT heeft bij CJG cliënten met meervoudige problematiek, loverboys alsmede de ex-gedetineerden WWB'ers en niet WWB'ers. Ook met Veiligheid zijn afspraken gemaakt over de aanpak verschillende groepen zoals veelplegers, extreme woonoverlast, hooligans en de keten Jeugd en Veiligheid.

2. Doelstelling Model en omschrijving

Het in de startnotitie: “*Op weg naar een krachtige regie en samenwerking op het gebied van personen met meervoudige problematiek*” beschreven model, dat is ingevoerd, lichten we hieronder toe. Het is een model van multidisciplinaire samenwerking tussen de veldpartijen en de gemeente waarbij de beleidsregie bij de verantwoordelijke coördinerend ambtenaar ligt. De procesregie ligt bij een onafhankelijke procesmanager. De casusregie wordt uitgevoerd door casusregisseurs in dienst van de veldpartijen.

Met het model van de multidisciplinaire samenwerkingsstructuur voert de gemeente Deventer nu krachtige regie om een effectieve en efficiënte samenwerking tussen de ketens te bewerkstelligen op uiteindelijk de volgende beleidsterreinen:

- Veiligheid / Veiligheidshuis (programma openbare orde en veiligheid, nr. 2);
- Huisvesting (programma Ruimtelijke Ontwikkeling, nummer 5);
- Werk & Inkomen (programma Inkomensvoorziening en Arbeidsmarkt, nr. 7);
- OGGZ / Bijzonder Zorgteam (programma Meedoen, nr. 8);
- Jeugd & Onderwijs / CJG (programma jeugd en onderwijs, nr. 9).

Het doel is om huishoudens met meervoudige (complexe) problematiek niet tussen wal en schip te laten vallen en integraal aan de oplossing van hun problematiek te laten werken. Uiteraard gaat het hier om ernstige problematiek en is veelal sprake van problemen binnen een gezin en/of omgeving en wordt naar de totale omgeving van de cliënt/huishouden gekeken.

DE DRIE UIT ACHT METHODE

Indien een persoon op drie van onderstaande acht gebieden problemen heeft, behoort hij of zij tot de doelgroep ‘kwetsbare burgers’:

- Verslaving
- Criminaliteit
- Psychiatrie
- Schulden
- Dak- of thuisloos
- Langdurige werkloosheid of afhankelijkheid van een uitkering
- Geweldsslachtoffer¹
- Sociaal Isolement

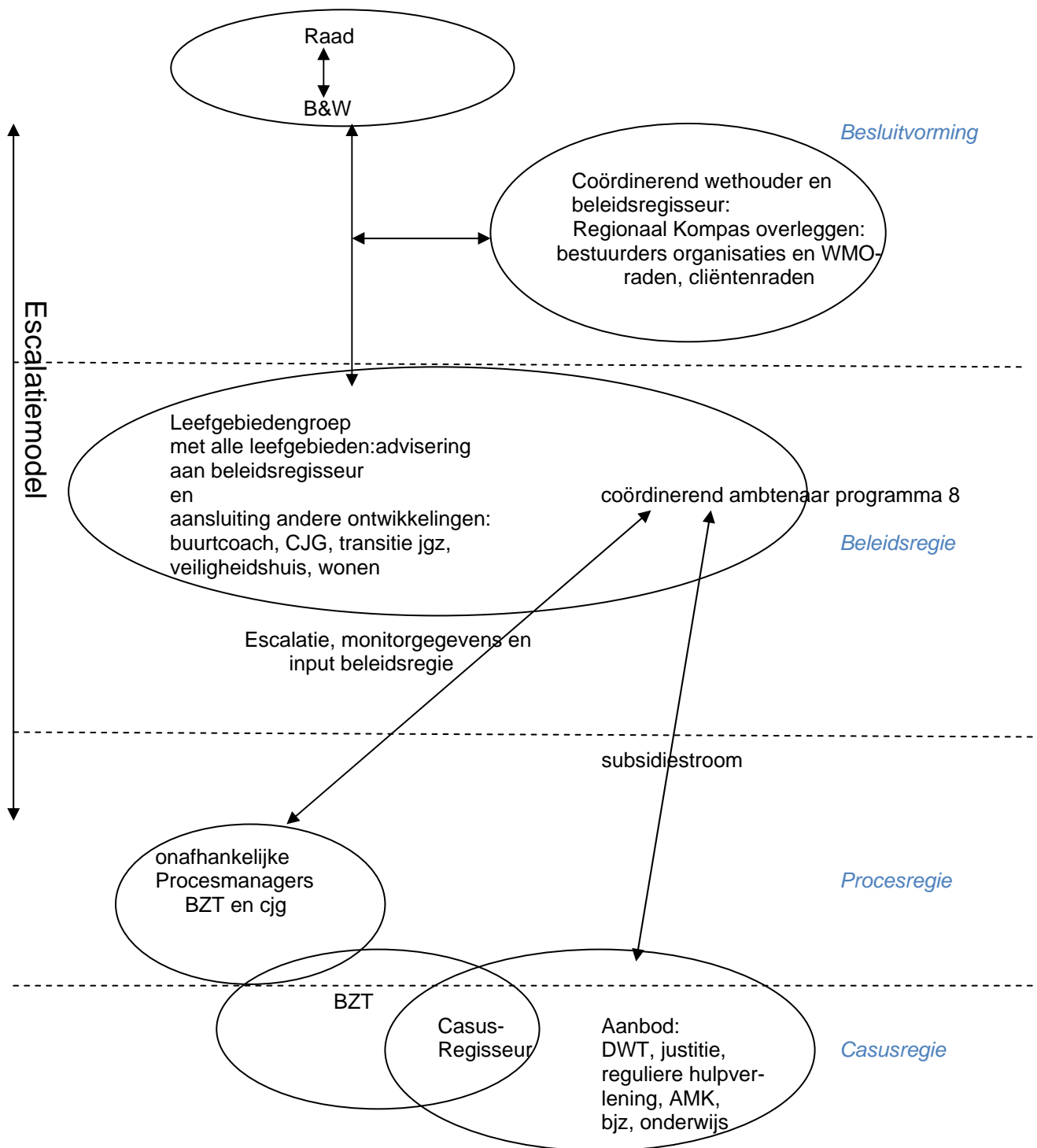
¹ Huiselijk geweld en vrouwenopvang behoren niet tot de doelgroep van het Regionaal Kompas. De gemeente Zwolle is als centrumgemeente verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling.

Het bijzondere zorgteam is voor huishoudens die de weg naar de reguliere hulpverlening niet kennen of niet willen kennen. Het BZT is de toegang voor deze huishoudens en bestaat uit een Meldpunt bijzondere zorg en een multidisciplinair team. Het BZT verzorgt procesregie en casusregie (niet bestaande uit reguliere hulpverlening). Het BZT verzorgt geen hulpverlening.

Onder aansturing van de procesmanager verzorgen de externe partijen de samenwerking en wordt er toezicht op casusregie gehouden. Het BZT is 1 team dat de toeleiding naar zorg, justitie, wonen en financiering regelt, bestaande uit de betrokken externe partijen. Er wordt 1 casusregisseur binnen de reguliere zorg per aanmelding van een persoon bij een externe partij aangewezen. Deze houdt de regie over de persoon en zorgt voor de begeleiding. De begeleiding binnen de separate levensgebieden gebeurt door de deskundige organisaties zelf. De 'vinger aan de pols' is belegd bij de procesmanager. Het BZT is een netwerkorganisatie.

3. Geïntegreerde aanpak

Gemeente – BZT – reguliere organisaties



4. Convenant

Op 11 juli 2012 hebben de partijen die op dat moment direct bij het BZT betrokken zijn een aangepast convenant ondertekend. De navolgende partijen hebben het ondertekend: Carinova, Dimence, Gemeente Deventer, GGD IJsselland, Iriszorg, MEE IJsseloevers, Pactum/De Kij, Rentree Wonen, Tactus Verslavingszorg, Woonbedrijf Ieder1, Woonstichting De Marken.

De partijen zijn de volgende prestaties overeengekomen:

1. De inrichting van een gezamenlijke toegang samen met gemeente Deventer, voor burgers, cliënten, professionals, vrijwilligers en instellingen. Hier vindt de aanmelding plaats.
2. De gezamenlijke toegang bestaat uit een meldpunt en een multidisciplinair team (het bijzondere zorgteam).
3. Een Screening en Uitvoering wordt uitgevoerd door het gezamenlijke bijzondere zorgteam bestaande uit professionals van Carinova, Dimence, Iriszorg en Tactus Verslavingszorg. De andere ketenpartners sluiten hierbij zonodig aan.
4. De realisatie van regie en ondersteuning van de hulp- en dienstverlening voor de cliënt, waarbij integraliteit en continuïteit van zorg voorop staan.
5. Het signaleren en oplossen van ondervonden knelpunten in de hulp- en dienstverlening.
6. Door een gezamenlijke registratie/cliëntvolgsysteem verkrijgen van een beter zicht op de problematiek in de gemeente Deventer in aantallen personen en aard van de problematiek. Deze gegevens vormen de input voor het beleidsproces dat gericht is op kwaliteitsverbetering van zorgtoeleiding.

De ketenpartners hebben afgesproken dat een procesmanager de processturing oftewel de ketenregie op zich neemt. Hij/zij is verantwoordelijk voor de aansturing van de toegang. De toegang bestaat uit twee delen. Het meldpunt en het multidisciplinair overleg (MDO). Het meldpunt zorgt voor triage van de meldingen. Na triage worden de meldingen besproken in het MDO. In het MDO wordt een casusregisseur toegewezen. De casusregisseur zorgt dat voor de hem toegewezen oggz (openbare geestelijke gezondheidszorg) cliënt in Deventer een passend hulp- en begeleidingsaanbod vanuit de ketens wordt gerealiseerd. Het doel is om het aantal oggz-clieënten, dat alleen bekend is bij niet primair hulpverlenende instellingen (zoals politie en woonstichtingen), tot nul te reduceren.

5. Aanbevelingen startnotitie “Op weg naar een krachtige regie en samenwerking op het gebied van personen met meervoudige problematiek”.

Hieronder worden de veertien aanbevelingen² uit de startnotitie “Op weg naar een krachtige regie en samenwerking op het gebied van personen met meervoudige problematiek” van 2011 opgesomd en kort aangegeven hoe de aanbevelingen zijn opgepakt.

Beleidsregie:

1. Voer tussen een aantal programmamanagers (met name programmamanagers Veiligheid, Zorg en Opvang, Jeugd en Onderwijs, Samenlevingsopbouw en wellicht Werk & Inkomen) overleg naar analogie van een 'war room' om programma's meer op elkaar af te stemmen.
De verantwoordelijke beleidsambtenaren/programmamanagers hebben een reguliere overlegstructuur ingericht. Zij komen op kwartaalbasis bij elkaar voor netwerkoeverleg.
2. Onderzoek de wenselijkheid van een ketenoverstijgende stedelijk strategisch beraad of stuurgroep waar de plannen van de verschillende ketens in onderling verband worden gebracht en waar onder regie van de gemeente, in gezamenlijkheid strategische keuzen worden bepaald met een duidelijk ketenoverstijgend karakter. Dit Beraad / Stuurgroep kan bestaande afzonderlijke stuurgroepen van de verschillende ketens (zoals voor het Veiligheidshuis en het CJG) vervangen.
Binnen de overlegstructuur Meedoen zijn directies/bestuurders van alle relevante externe organisaties vertegenwoordigd. Dit overleg is een voortzetting van het halfjaarlijks bestuurlijk instellingenoverleg.

² De aanbevelingen zijn uit het rapport Naar een Regiekamer Deventer: krachtige regie in plaats van een bos aan overlegvormen. oktober 2010 Lex Meiberg Consult

Procesregie:

3. Maak een start met de Regiekamer³ Deventer en bundel daar enkele functies zoals het gemeentelijk (proces)management, het Meldpunt Bijzondere Zorg / gezamenlijke Toegang en stedelijk werkende teams. Breng ook de functies van RegiZorg hier onder. De vorming van de Regiekamer wordt gestuurd door de gemeente. De Regiekamer is een voorziening (gebouw) van enkele netwerkorganisaties als het Veiligheidshuis en het CJG. Het besturingsconcept en de bestuurlijke en organisatorische inbedding van de Regiekamer dient nader te worden uitgewerkt.
De procesregie wordt sinds september 2012 uitgevoerd door een onafhankelijke procesmanager die via de GGD IJsselland wordt ingehuurd.
4. In het ketenmanagement kan efficiencywinst worden geboekt door deze mensen verantwoordelijk te maken voor ketenarrangementen voor meer dan 1 keten. De huidige sterkte procesmanagement is ongeveer conform de sterkte in andere steden: hier zit de winst vooral in de bundeling ervan in de Regiekamer. In de uitwerking moet duidelijk worden hoeveel. Vooraf valt geen inschatting te maken.
De procesmanager voert de procesregie en coördinatie voor het CJG en het bzt uit. Hierdoor is synergie gevonden in de coördinerende functies.
5. In de laag voorzitters / procesmanagers / projectleiders kan aanzienlijk worden gesaneerd, omdat steeds minder en op den duur wellicht zelfs helemaal niet meer de werkvorm casusoverleg hoeft te worden toegepast. Met als resultaat meer operationele capaciteit voor de directe uitvoering.
Zoals hierboven aangegeven is er nog 1 procesmanager.
6. Breng binnen de ketens een veel strakker en niet-vrijblijvende regie- en opschalingsmodel aan. Dat kan door het werken met onafhankelijk procesmanagement en door het maken van duidelijke afspraken over het oppakken en afmaken van systeemgerichte casusregie op alle leefgebieden. Zet vooral in op casusoverleg voor 1 (cliënt) systeem: Multi Disciplinair Overleggen(mdo). Maak binnen de keten duidelijke afspraken over de opschalingsroute, waarin bij kan worden opgeschaald van casusregie, naar procesregie en wanneer nodig naar bestuurlijk regie.
De procesmanager is verantwoordelijk voor de aansturing van het werkproces van het bzt. Indien noodzakelijk wordt door de procesmanager opgeschaald naar de verantwoordelijke coördinerend ambtenaar programma 8. Dit is in het afgelopen jaar niet noodzakelijk geweest. De coördinerend ambtenaar programma 8 kan opschalen naar de coördinerend portefeuillehouder.
7. Analyseer, wanneer deze structuur is aangebracht, binnen de ketens of, in aanvulling op de Multi Disciplinair Overleggen het nodig is in een andere setting professionals bij elkaar te brengen voor de aanpak van meervoudige problematiek. Mogelijk hoeft dat niet in de vorm van casusoverleggen, maar kan het in de vorm van een consultatieteam waar aangewezen casusregisseurs input kunnen ophalen voor de aanpak van hun casus. Wanneer de instellingen binnen de ketens gezamenlijk deze analyse maken voorkomt dat een top down opleggen van een overlegmodel.
De procedure in het algemeen loopt als volgt: na melding bij de gezamenlijke toegang vindt triage plaats, waarna de resterende meldingen doorgeleid worden naar het multidisciplinair overleg (MDO). In het MDO zijn de betrokken casusregisseurs aanwezig. Dit betekent dat partijen naar behoefte aanwezig zijn. De casus wordt besproken en aan een casusregisseur toebedeeld. Deze werkt het plan van aanpak uit. Dit wordt nogmaals besproken en vervolgens geïmplementeerd.

³ Regiekamer Deventer is de werktitel van 2011 geweest. Intussen is dit het bijzondere zorgteam en meldpunt bijzondere zorg geworden.

8. Voeg de bestaande procesmanagers van de ketens in een team samen binnen de Regiekamer Deventer. Zij voeren ketenoverstijgende regie namens de gemeente Deventer, in opdracht van de instellingen (af te spreken bij convenant).
Zie punt 3 en 6 hiervoor.
9. Voorstel is te komen tot een centraal cliëntregistratiesysteem en de toepasbaarheid van de Verwijsindex te onderzoeken voor de doelgroepen van de andere ketens. Voer deze in voor zorgsignalen (hiervoor nadere criteria bepalen) van -9 maanden tot 100+. Belangrijk daarbij is reeds beschikbare (signalerings)systemen die er al zijn binnen de ketens te beoordelen en ketenoverstijgend te kiezen voor de beste variant.
Vanaf september 2012 wordt binnen het bzt met hetzelfde systeem als voor jeugd gewerkt, namelijk VIS2. Dit systeem wordt door de partners van het CJG gebruikt als verwijsindex jeugd. Dit is geen dossier maar een signaleringssysteem en is bedoeld als hulpmiddel voor de professionals om te voorkomen dat er meerdere hulpverleners met een casus bezig zijn zonder dat men het van elkaar weet. VIS2, de verwijsindex, maakt nu alleen een match voor personen tot 23 jaar. Het is wettelijk nog niet toegestaan om leden van hetzelfde huishouden met elkaar te matchen. Hiervoor is in september 2013 de leertuin Deventer gestart. Deze leertuin volgt het traject dat de Leertuin Kwaliteit & Veiligheid in Tilburg al is gestart. Daarnaast gebruikt het bzt het softwarepakket VIS2 als webbased cliëntendossier. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor de deelnemers aan het casusoverleg, voor zover dit noodzakelijk is.
10. Ontwikkel een instrument voor integrale intake, binnen alle ketens te gebruiken. Ga hierbij uit van het model van de 'sociale huisarts'. Pas dit instrument toe daar waar intakes plaatsvinden (ook op vindplaatsen). Maak hierbij gebruik van bestaande (risico) inventarisatie-instrumenten.
Zie punt 7
11. Benut sociale teams in de wijken als expertiseteam voor casusregisseurs en het behandelen van buurtsignalen. Een van de kerntaken van het team is voeden van de casusregisseurs met specifieke ervaring en expertise uit hun wijk (leden kunnen natuurlijk ook zelf optreden als casusregisseur). Maak het niet tot een casusoverleg voor de wijk.
Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen het project Buurtcoach. Hiervoor is een verbindingsdocument opgesteld.

Casusregie:

12. Onderzoek binnen de ketens hoeveel capaciteit casusregie er nodig is om systeemgericht en op alle leefgebieden het 'aanbod' van met name complexe problematiek, die 'opborrelt' binnen de keten te kunnen behandelen. Onderzoek of hiervoor binnen de keten speciale casusregisseurs kunnen of moeten worden aangewezen. Deze worden gekoppeld aan de procesmanagers en kunnen worden samengebracht als team binnen de Regiekamer Deventer. Kijk hierbij uiteraard ook naar de casusregie voor deze problematiek die er momenteel al is.
Dit onderzoek is door de externe partijen opgepakt. Al werkende wijs hebben zij in de praktijk de capaciteit aan casusregisseurs bepaald op basis van de vraag. Dit blijkt in de praktijk maatwerk te zijn.
13. Start in Deventer (een) experiment(en) met het concept van de gemandateerde casusregisseur. Er zijn verschillende varianten mogelijk. Op wijkniveau, bijvoorbeeld in een wijk als Voorstad, Rivierenwijk of Keizerslanden, zouden wijkcoaches kunnen worden ingezet. Maar ook bestaande concepten, zoals de uitvoerders van Coach, zouden met beslissingsmogelijkheden nader kunnen worden toegerust. Zij werken decentraal in wijken met meer dan gemiddelde problematiek, onder aansturing van het gemeentelijk procesmanagement.
Hiermee wordt binnen het kader van het project buurtcoach geëxperimenteerd.

Bestuurlijke regie

14. Volg het model CJG en stel per keten een escalatieroute vast, waarbij de bestuurlijke regie wordt neergelegd bij een wethouder.

Er is gekozen voor een integraal model. Hierdoor verloopt de escalatieroute op dezelfde bovenbeschreven wijze.

6. Eindevaluatie

Hieronder evalueren we gestructureerd aan de hand van de startnotitie: “Op weg naar een krachtige regie en samenwerking op het gebied van personen met meervoudige problematiek”.

Bestuurlijke regie

Binnen de overlegstructuur Meedoen zijn directies/bestuurders van alle relevante externe organisaties vertegenwoordigd. Dit overleg is een voortzetting van het halfjaarlijks bestuurlijk instellingenoverleg. In dit overleg worden zo nodig de escalaties besproken. Dit is de opschalingsroute.

Beleidsregie

De beleidsregisseurs/programmamanagers en coördinerend beleidsregisseur hebben een reguliere overlegstructuur ingericht. Zij komen op uitnodiging van de coördinerend beleidsregisseur op kwartaalbasis bij elkaar voor netwerkoverleg. Hierbij zijn betrokken Jeugd & Onderwijs, Meedoen, Huisvesting, Werk & Inkomen en Veiligheid.

Procesregie

De procesregie wordt sinds september 2012 uitgevoerd door een onafhankelijke procesmanager die via de GGD IJsselland wordt ingehuurd. Deze coördinator voert ook de procesregie coördinatie voor het CJG en het BZT uit. Hierdoor is synergie gevonden in de coördinerende functies.

De procesmanager is verantwoordelijk voor de aansturing van het BZT. Indien noodzakelijk wordt door de procesmanager opgeschaald naar de verantwoordelijke coördinerend ambtenaar programma 8. Dit is in het afgelopen jaar niet noodzakelijk geweest. De coördinerend ambtenaar programma 8 kan opschalen naar de coördinerend portefeuillehouder.

Casusregie

De procedure in het algemeen loopt als volgt: na melding bij de gezamenlijke Toegang vindt triage plaats, waarna de resterende meldingen doorgeleid worden naar het multidisciplinair overleg (MDO). In het MDO zijn de betrokken casusregisseurs aanwezig. Dit betekent dat partijen naar behoefte aanwezig zijn. De casus wordt besproken en aan een casusregisseur toebedeeld. Deze werkt het plan van aanpak uit. Dit wordt nogmaals besproken en vervolgens geïmplementeerd.

De casussen vanuit de groepen huiselijk geweld, WWB met meervoudige problematiek en ex-gedetineerden met meervoudige problematiek en de OGGZ worden zo nodig besproken in het multidisciplinair overleg BZT (MDO-BZT).

Het BZT fungeert ook als vangnet voor de complexe meervoudige problematiek van het huishouden die in het CJG signaleerd wordt. Ook is er frequent contact met de gezins- en buurtcoaches.

Voor de in het domein Veiligheid benoemde groepen zijn de volgende afspraken gemaakt:

- **Loverboys**
De aanpak loverboys is geïntegreerd in het BZT. Na melding en triage worden de casussen besproken in het BZT.
- **Extreme woonoverlast**
Hiervoor bestaat een tweewekelijks overleg. Dit overleg meldt zo nodig casussen met multiproblematiek aan bij het Meldpunt BZT. Daarnaast neemt een medewerker van het BZT-team deel aan het tweewekelijks overleg. Hiermee is goede communicatie geborgd.
- **Voetbal Hooligans**
Hiervoor bestaat een wekelijks casusoverleg. Vanuit dit overleg wordt complexe meervoudige problematiek gemeld aan het Meldpunt BZT. Na de melding wordt de casus gezamenlijk opgepakt. Het BZT fungeert hier als vangnet.
- **Keten Jeugd & Veiligheid**
Deze keten is gericht op de aanpak van jeugdoverlast. De coördinator meldt complexe meervoudige problematiek bij het Meldpunt BZT. Na de melding wordt de casus opgepakt. Het BZT fungeert hier als vangnet.
- **Veelplegers**
Het casusoverleg Veelplegers, is een multidisciplinair overleg waarin veel kennis en ervaring rond de specifieke doelgroep veelplegers is gebundeld. Hier worden casussen

besproken en plannen van aanpak opgesteld en uitvoerders benoemd. Bij complexe meervoudige problematiek wordt de casus gemeld bij het Meldpunt BZT. Tevens is een medewerker van het BZT aanwezig bij het casusoverleg Veelplegers. Hiermee is goede communicatie geborgd.

Conclusie in het kort

Het BZT zorgt voor de toeleiding naar zorg voor multidisciplinaire casussen. De triage vindt plaats op basis van de drie uit acht methode.

7. Locatie en procesmanager

Door de boven beschreven afspraken over de verschillende doelgroepen is een goede communicatie en aanpak ontstaan. Om de samenwerking verder te bevorderen is het BZT gehuisvest op een locatie.

Op 11 juli 2012 is de kantoorlocatie aan de Polstraat 48 geopend. De locatie fungeert slechts als kantoorwerkplek voor het BZT. Er worden geen burgers ontvangen. In het pand wordt vergaderd en er zijn een aantal flexwerkplekken beschikbaar. De procesmanager BZT en de veiligheidsmakelaar hebben hier hun werkplek.

Per 1 juli 2012 is een onafhankelijke procesmanager, via de GGD, aangesteld voor een halve fte. Op dit moment lijkt dit voldoende om de procesregie op de doelgroepen te voeren. Deze procesmanager is tevens voor een halve fte procesmanager van het CJG.

Vanaf september 2012 wordt binnen het BZT met de verwijzindex voor jeugd VIS2 gewerkt. VIS2 maakt nu alleen een match voor personen tot 23 jaar. Het is wettelijk nog niet toegestaan om leden van hetzelfde huishouden met elkaar te matchen. Hiervoor is in september 2013 de leertuin Deventer gestart. Er is een plan van aanpak gemaakt om de volgende twee opties in de verwijzindex mogelijk te maken:

- I. De match tussen kinderen van hetzelfde huishouden is vergelijkbaar met de voorstellen in de concept jeugdwet.
- II. Voor het matchen tussen kinderen en volwassenen onderling alsmede tussen volwassenen onderling is geen wetgeving voorhanden noch is deze in voorbereiding. Omdat geen wetgeving voorhanden is, is een pilot en wetenschappelijk beleidsonderzoek gestart waaraan Deventer deelneemt.

Bij afronding van de pilot en het wetenschappelijk beleidsonderzoek kan een besluit genomen worden of matches zoals beschreven onder punt II zinvol is en voortgezet kan worden in Deventer.

8. Stroomlijning beleid en budget

Met de vorming van één toeleidingsnetwerk, het bzt, is ook binnen de gemeente het beleid en budgetten gestroomlijnd. De basis van het bijzondere zorgteam is onder andere het beleid Regionaal Kompas. Het Regionaal Kompas bestaat diverse activiteiten om kwetsbare burgers te helpen. Door niet langer in doelgroepen te denken kan een efficiency- en effectiviteitslag worden gemaakt. Door niet beleid per doelgroep te ontwikkelen kan intern tijd worden bespaard. Het resultaat voor alle doelgroepen is tenslotte dat niemand tussen wal en schip valt. Door gebruik te maken van de deskundigheid van externe partijen is sturing op doelgroepen niet langer nodig. De gemeente heeft vertrouwen in de externe partij, die weten wat iemand nodig heeft en wie het beste met bepaalde kwetsbare burgers kan omgaan.

Ditzelfde geldt voor de stroomlijning van de budgetten. Budget per doelgroep is niet langer nodig. Er is een totaal budget voor alle kwetsbare burgers nodig. Door het inzicht wat er straks is in alle kwetsbare burgers, kan ook op het budget per kwetsbare burger worden gestuurd. Door het bundelen van de aanpakken voor kwetsbare burgers kunnen ook dubbele functies bij externe partijen en het dubbel bespreken van een kwetsbare burger worden voorkomen.

Vanaf 2014 zijn de budgetten gestroomlijnd. Stroomlijning van de budgetten in 2014 betekent dat de casusregie inkoop bij de externe partijen, in overleg met andere programma's, en de regie over het beleid voor de kwetsbare burgers wordt gecoördineerd vanuit programma 8 Meedoen. Uiteraard blijft specifieke kennis vanuit de verschillende interne beleidsterreinen nodig, net als bij de externe partijen. De verschillende beleidsterreinen adviseren over het beleid en de gecoördineerde inkoop. Het kan zo zijn dat de aantallen van huishoudens met meervoudige problemen fluctueert zowel naar beneden als naar boven ten opzichte van nu. Consequenties daarvan zullen op basis van de jaarlijkse monitoring via programma 8 in beeld worden gebracht.

Met de overgang van de prestaties in de begroting gaat niet de politieke verantwoordelijkheid over. De huidige portefeuillehouders blijven voor hetzelfde verantwoordelijk. De coördinerend portefeuillehouder rapporteert vanuit programma 8 over het bzt.

Dit betekent dat de verantwoordelijkheid gesplitst is in een financiële en inhoudelijke verantwoordelijkheid. De ene coördinerend ambtenaar is verantwoordelijk voor financiële

verantwoordelijkheid en de inhoudelijke verantwoordelijkheid van het bzt. De inhoudelijke rapportages voor die delen waar de huidige portefeuillehouder nu ook voor verantwoordelijk is, blijft bij de programma's zoals dit nu ook is. Afstemming op deze beide verantwoordelijkheidsvormen wordt gerealiseerd bij de eerder genoemde interne netwerkgroep.

9. Financieel overzicht

Stroomlijning van de budgetten in 2014 betekent dat de casusregie financiering bij de externe partijen, in overleg met andere programma's, en de regie over het beleid voor de kwetsbare burgers wordt gecoördineerd vanuit programma 8 Meedoen. Het kan zo zijn dat de aantallen van huishoudens met meervoudige problemen fluctueert zowel naar beneden als naar boven ten opzichte van nu. Consequenties daarvan zullen op basis van de jaarlijkse monitoring via programma 8 in beeld worden gebracht.

Structurele uitgaven bzt 2014. Onderstaande bedragen zijn gebaseerd op de huidige begroting.

procesregie bzt en cjt (externe kn.)	€ 144.000
Casusregie (subsidies aan externen)	€ 985.000
huisvesting (incl. gas, water elektra)	€ 37.000
overig (ict, telefoon, bureau etc) (externe kn)	€ 22.500
uitvoeringsregie gemeente (inkoop)	€ 57.000
secre. meldpunt voor de regio (subsidie)	€ 20.000
onvoorzien	€ 20.500
totaal	€ 1.286.000
<i>Casusregie 2014 valt uiteen in de volgende subsidies:</i>	
nazorg ex gedetineerden	€ 70.000
huiselijk geweld	€ 76.000
zwerfjongeren	€ 185.000
oggz	€ 593.000
veelplegers	€ 28.000
jeugdoverlast/hooligans	€ 33.000
totaal	€ 985.000

Het belangrijkste dat geconstateerd kan worden is dat het model om een effectieve en efficiënte samenwerking tussen de ketens te bewerkstelligen is gelukt. Door niet langer in doelgroepen te denken kon een efficiency- en effectiviteitslag worden gemaakt. Deze efficiency- en effectiviteitslag is de afgelopen jaren reeds gerealiseerd. Totaal is bijna € 231.000 oftewel 18 % bespaard.

10. Monitoren

Er komen reguliere voortgangsrapportages op basis van de jaarlijkse monitor om het functioneren van het bzt tegen het licht te houden en waar nodig op resultaten, termijnen en kwaliteit bij te stellen. Er wordt gemonitord op leefgebieden en de gebundelde budgetten.

De monitor omvat o.a. informatie over aantallen, leeftijd, geslacht, inkomensvoorziening en overlastgevend gedrag. De jaarlijkse monitor is input voor de voorjaarsnota. Dan wordt bepaald of van Meldpunt en bzt meer inzet vereist is voor het komend jaar.

Daarnaast wordt ook een klanttevredenheidsonderzoek opgestart. Maar zoals valt te begrijpen is het erg moeilijk om deze te motiveren een korte vragenlijst in te vullen. In 2013 zijn 2 vragenlijsten ingevuld. Voor 2014 wordt dit als verbeterpunt meegenomen.

Bijlage evaluatie rekenkamerrapport “Regizorg” gedateerd september 2011

Inleiding

Hieronder worden de aanbevelingen van het rekenkamerrapport “Regizorg” d.d. september 2011 kort van een evaluatie voorzien. Eerst worden in cursief de aanbevelingen genoemd. Daarna wordt een korte beschrijving van de nieuwe werkwijze in de Regiekamer⁴ gegeven.

A: Zorg bij een nieuw initiatief voor een helder plan van aanpak en evalueer tijdig en regelmatig

B: Hanteer de juiste vorm van zeggenschap van maatschappelijke partners en leg afspraken duidelijk vast

Het regiekamer traject is bottom up gestart. Eerst zijn er per doelgroep ketenarrangementen geformuleerd. Deze ketenarrangementen zijn in een werkgroep bestaande uit de kernketenpartners samengesteld. Waarna de ketenpartners middels een convenant zich aan de ketenarrangementen hebben gecommitteerd. Door de parallellen in de ketenarrangementen is een overzicht gekomen van de synergie in werkwijze per doelgroep en de overlap in de doelgroepen. Vervolgens zijn de verschillende ketenarrangementen in één werkwijze samengevoegd. Gedurende het gehele traject is de input van de betrokken maatschappelijke partners meegenomen. In het convenant zijn de werkafspraken vastgelegd.

C: Maak realistische inschattingen

Er is gewerkt met de lopende subsidieregelingen voor de verschillende doelgroepen. Deze zijn uiteindelijk samengevoegd. Gedurende het traject is gekeken naar de overlap in doelgroepen. Door niet langer in doelgroepen te denken kon een efficiency- en effectiviteitslag worden gemaakt. Door niet beleid per doelgroep te ontwikkelen kan intern tijd worden bespaard. Het resultaat voor alle doelgroepen is tenslotte dat niemand tussen wal en schip valt. Door gebruik te maken van de deskundigheid van externe partijen is sturing op doelgroepen ook niet langer nodig.

Ditzelfde geldt voor de stroomlijning van de budgetten. Budget per doelgroep is niet langer nodig. Er is een totaal budget voor alle kwetsbare burgers nodig. Door het inzicht dat er is in alle kwetsbare burgers, wordt ook op het budget per kwetsbare burger gestuurd. Door het bundelen van de aanpakken voor kwetsbare burgers kunnen ook dubbele functies bij externe partijen en het dubbel bespreken van een kwetsbare burger worden voorkomen. Er kon ook bespaard worden op de coördinatiefuncties.

D: Zorg voor een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden en handel daarnaar

Door de indeling van regiefuncties naar bestuurlijke, beleids-, proces- en casusregie is een heldere verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden gemaakt. Tevens is een duidelijke opschalingroute opgesteld.

E: Breng de Raad beter in stelling om zijn kaderstellende rol te vervullen.

De Raad is gedurende het traject meerdere malen geïnformeerd over de voortgang middels tussenevaluaties in onder andere oktober 2012 en augustus 2013 en informatiebijeenkomsten zoals op 4 september 2013.

F: Organiseer als Raad ook de eigen informatievoorziening.

De Raad heeft verschillende informatiebijeenkomsten georganiseerd met uitvoerende medewerkers. Hierdoor kon de Raad een duidelijk beeld krijgen van de stand van zaken en de voortgang van het project.

G: Maak niet dezelfde fouten als in het verleden

Uit de boven weergegeven evaluatie op basis van de aanbevelingen blijkt dat geleerd is van de fouten uit het verleden.

⁴ Regiekamer Deventer is een werktitel geweest. Tegenwoordig spreken we van het bijzondere zorgteam (bzt).