

Op weg naar een nieuwe wijze van financiering van het AMW

1. Inleiding

Deze notitie geeft een overzicht van de stappen die zijn gezet om te komen tot een nieuw contract. In deze notitie zijn de teksten van verschillende notities samengevoegd.

De volgende stappen worden per paragraaf beschreven:

- **Samenwerkingsafspraken.** In deze afspraken worden zaken rond lokale keuzes en besluitvorming verder uitgewerkt. Ook zijn de taken en verantwoordelijkheden van de gemeenten en SWVO verder uitgewerkt.
- **Prestatieverwachtingen:** de probleemgebieden van gemeenten in kaart brengen aan de hand van de prestatievelden van Wmo. Dit resulteert in de prestatieverwachtingen, die worden voorgelegd aan het AMW.¹
- **Uitgangspunten voor de dienstverlening:** Het gaat hierbij over overeenstemming over bijvoorbeeld prioritering van diensten en doelgroepen.
- **Afstemming dienstenpakket:** basispakket en aanvullende diensten. Het AMW zorgt voor een voorstel over het dienstenpakket.
- **Productie- en prestatieafspraken:** afspraken over de opbouw van de kwartaal- en jaarrapportages, zodat inzicht is in de benoemde indicatoren en de outcome. De afspraken over het uurtarief worden gemaakt door een afvaardiging van SWVO, het MO en het AMW.
- **Procesbeschrijving:** via welke stappen komen we tot een nieuw contract? Per stap beschrijven wie welke verantwoordelijkheid heeft. Dit is een bijlage in het contract.

Deze stappen monden uit in een het eindproduct: een **nieuw contract 2011**.

2. Samenwerkingsafspraken

De samenwerkingsafspraken tussen gemeenten en SWVO en tussen gemeenten/SWVO en het AMW hebben met name betrekking op de **procedure**. In de procedure staan niet alleen de afspraken tussen gemeenten onderling en SWVO centraal, maar ook de afstemming met het AMW. Daarom gaan we eerst in op de procedure samenwerking, waarbij cyclisch werken de basis vormt. De procedure en de afspraken worden vastgelegd in het contract.

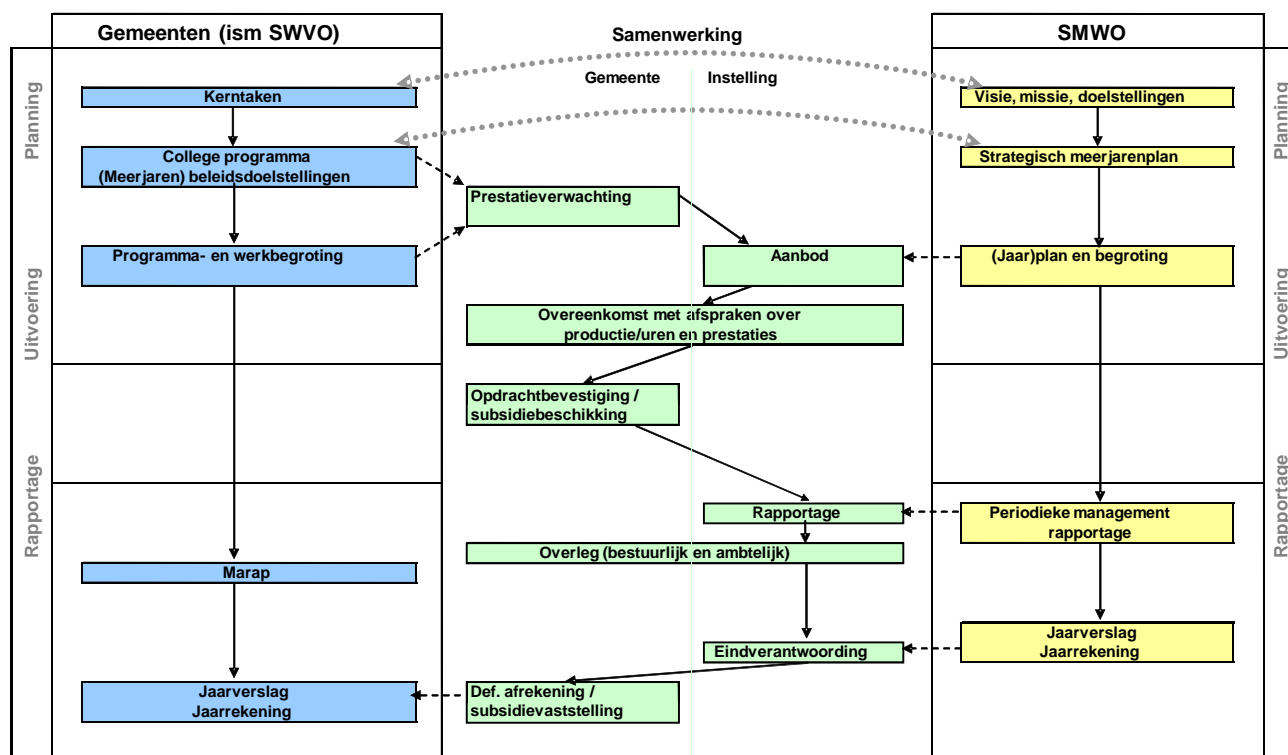
Cyclisch werken

Cyclisch werken betekent het stellen van doelen, maken van afspraken en stellen van normen, realiseren van prestaties, monitoren van prestaties en bijstellen als de prestaties afwijken van de gestelde normen. Vervolgens start weer een nieuwe cyclus met dezelfde stappen. In de samenwerking inzake AMW onderscheiden we een meerjaarlijkse lange termijn cyclus, gekoppeld aan de beleidsperiode van de gemeenteraden en colleges en een jaarlijkse korte termijn cyclus. Afstemming van prioriteiten, maatschappelijk effecten en uitgangspunten van financiering vindt

¹ Voor de leesbaarheid van dit plan van aanpak wordt gesproken over AMW (Algemeen Maatschappelijk Werk) in plaats van SMWO, omdat de afkortingen SMWO en SWVO te veel op elkaar lijken.

voornamelijk plaats binnen de lange termijn cyclus. Productieafspraken, prestatieafspraken, realisatie en de concrete financiering vindt plaats binnen de jaarlijkse cyclus. Voor een grafische weergave van de stappen binnen deze cycli, zie figuur 1 (Procedure samenwerking).

Figuur 1: Procedure samenwerking



In bijlage 1 wordt het schema uitgewerkt, inclusief tijdschema.

Regionaal - lokaal

Verder is in de relatie gemeenten – SWVO het thema **lokaal-regionaal** van belang. De gemeenten onderkennen de toegevoegde waarde van onderlinge regionale samenwerking en beleidsafstemming. Ook hebben de gemeenten behoefte de prioritering en besluitvorming lokaal te houden, dit geheel conform het Wmo-uitgangspunt van lokale regievoering. De afspraken over het AMW (voor de Bevelanden) worden gemeenschappelijk ingekocht door SWVO. In het nieuwe contract zal er wel meer ruimte zijn voor lokale beleidsvrijheid door middel van een raamovereenkomst (de uiteindelijke lokale afspraken zullen dan wel via de gemeente lopen).

De prestatieverwachtingen worden regionaal afgestemd. Het dienstenpakket dat hieruit voortvloeit en wat gemeenschappelijk is, zal het basispakket vormen. Lokale wensen zullen in een aanvullend pakket kunnen worden ingekocht.

De uitgangspunten bij het vaststellen van de financiering:

- het uurtarief komt tot stand op basis van onderlinge onderhandeling;
- het inkopen van productie/uren en prestaties. Hiermee krijgen gemeenten de gelegenheid tot sturing. Dit kan leiden tot beleidsbeslissingen die tot een financieel effect leiden.

Ten aanzien van de verdeling van de kosten AMW over de deelnemende gemeenten het volgende:

- De financiering van het basispakket is conform de huidige situatie (het solidariteitsbeginsel). Het basispakket is voor alle gemeenten gelijk en de verdeling van de kosten gebeurt op basis van aantal inwoners.
- Voor de financiering van de aanvullende diensten zal het profijtbeginsel worden toegepast. Door het maken van specifieke keuzes in het aanvullende pakket sluiten gemeenten aan bij hun lokale omstandigheden conform de uitgangspunten van de Wmo. Voor de aanvullende activiteiten wordt een raamovereenkomst in het regionale contract afgesloten, maar de daadwerkelijke afspraken over het aanvullend pakket wordt gedaan door de gemeenten.

Co-makership

In de samenwerking tussen gemeenten/SWVO en het AMW is de onderlinge verhouding van belang, oftewel wat zijn de rollen van de betrokken partijen? Partijen opteren voor een samenwerking op basis van co-makership. Co-makership houdt in dat partijen, op basis van een heldere verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden, samenwerken bij het realiseren van prestaties. Co-makership gaat gepaard met een open en constructief-kritische dialoog tussen partijen.

Qua rollen en rolverdeling formuleren wij de volgende gewenste rollen:

De rollen van de gemeenten:

- bestuurlijk regisseur (beleidsvormend en kaderstellend)
- opdrachtgever, gaat over de gewenste prestaties c.q. 'het wat'
- signaleren van relevante regionale en lokale ontwikkelingen
- financier.

De rollen van het SWVO:

- ondersteuner van de gemeenten in het algemeen en de beleidsambtenaren: samenbrengen lokale/regionale ontwikkelingen en kennis van en expertise over landelijke ontwikkelingen (beleidsontwikkeling en beleidscoördinatie)
- coördinator van beleid over gemeentegrenzen heen
- contractant met c.q. inkoper van diensten bij het AMW.

De rollen van het AMW:

- professionele uitvoerder, realiseert de prestaties
- opdrachtnemer, gaat over de planning en organisatie van de, door de gemeenten gewenste, productie en prestaties c.q. 'het hoe'
- partner in het netwerk
- signaalrol op casus- en beleidsniveau en van hieruit adviseur naar de gemeenten.

Kijkend naar de huidige situatie: De roluitvoering komt nog niet geheel overeen met de gewenste rollen. De gemeenten kunnen meer inhoudelijk invulling geven aan de regisseursrol. SWVO kan de rol van ondersteuner aan de gemeenten en de coördinatie van beleid over gemeentegrenzen heen nog beter invullen. Het AMW kan de rol van opdrachtnemer scherper invullen, onder meer door een meer transparante verantwoording. Ook de invulling van de signaalrol en de beleidsadviesrol van het AMW kan sterker.

3. Prestatieverwachtingen

Het verwoorden van de prestatieverwachtingen ten aanzien van het maatschappelijk werk is nieuw, maar wel noodzakelijk. Waar voorheen de Welzijnswet het wettelijk kader was voor de legitimering van het maatschappelijk werk, is nu de Wmo van toepassing. Maar in de Wmo is de functie maatschappelijk werk niet als zodanig opgenomen. Het is daarom zaak om aan te geven van welke maatschappelijke problemen verwacht kan worden dat het maatschappelijk werk een bijdrage kan leveren aan verbeteringen. Als de gemeenten hun prestatieverwachtingen hebben aangegeven, is het aan het AMW om aan te geven welke producten/diensten zij kunnen leveren die bijdragen aan het oplossen van deze maatschappelijke problemen.

De volgende doelen/verwachtingen zijn door de gemeenten geformuleerd:

- Zelfredzaamheid burgers vergroten
- Het leven weer kunnen organiseren
- Eigen netwerk creëren/versterken
- Zorgen dat kwetsbare burgers weer leren hun eigen leven te organiseren

Kern is de maatschappelijke participatie te vergroten. Maar in deze formuleringen is er nog geen afbakening van de doelgroep en prestatieverwachtingen kunnen concreter geformuleerd worden.

In het proces de prestatieverwachtingen te formuleren, is gebruik gemaakt van de prestatievelden van de Wmo en de huidige Wmo-nota's van de gemeenten. In de Wmo staat namelijk het maatschappelijk

effect op de verschillende prestatievelden centraal. Het behalen van de doelstellingen van de Wmo dient de legitimering te zijn voor de inkoop van het maatschappelijk werk (waarom willen we welke producten bij het maatschappelijk werk inkopen). De Wmo met zijn prestatievelden is gebruikt als overkoepelend denkkader, maar dit betekent niet dat de prestatieverwachtingen 1-op-1 aan de prestatieverwachtingen worden gekoppeld.

Een leidraad voor de link tussen Wmo en het AMW was het productenoverzicht per prestatieveld dat het AMW in het verleden heeft opgesteld. Uiteindelijk zijn de negen prestatievelden afzonderlijk doorlopen. Hierna volgt een samenvatting van besproken punten. De prestatieverwachtingen die werden geformuleerd, zijn in kaders geplaatst.

Ondersteunen op individueel niveau, d.m.v. het cliëntsysteem, van kwetsbare burgers

1. bij conflicten
2. bij psychosociale en emotionele problemen²
3. bij ingrijpende maatschappelijke/individuele gebeurtenissen

Uit de huidige jaarrapportages blijkt dat het AMW ook opvoedondersteuning geeft. De gemeenten geven aan dat opvoedondersteuning een taak van de JGZ is en dat opvoedondersteuning elders wordt ingekocht. Het lijkt er dan ook op dat sommige diensten door verschillende uitvoerders worden verricht, waardoor overlap ontstaat. Echter, de uitvoerders geven aan dat hierover wel afstemming plaatsvindt. Op dit moment is bij gemeenten onvoldoende inzicht in de verschillende diensten: wie doet wat? Dit is een aandachtspunt, want een van de doelen is mogelijke dubbelingen opheffen.

Het geven van informatie en advies (doorverwijzing) hoeft niet door het maatschappelijk werk te gebeuren. Er dient echter wel een alternatief te zijn. Het gemeentehuis zou de centrale plek moeten zijn voor informatie en advies (onderdeel van de Kanteling). Mogelijk kan voorlichting wel in het aanvullende gedeelte. En het geven van informatie en advies is een afgeleide van individuele hulpverlening/casemanagement.

De afstemming bij multiproblematiek kan beter. Onderkend wordt dat het AMW een bijdrage kan leveren aan een geïntegreerde probleemoplossing bij multiproblematiek. Deelname aan het ZAT is dan bijvoorbeeld een vorm waarin dit kan worden gedaan.

Afstemmen bij multiproblematiek (casuïstiek)

Een ander punt is dat het AMW meer zou kunnen integreren in netwerken van gemeenten. Hierbij wordt gedacht aan het ZAT, de CJG's, woonherkansen etc.

Aandeel leveren in (gemeentelijke) netwerksystemen om gericht cliënt(system)en te ondersteunen

Het aanjaagteam stelt voor om alleen indicatoren voor de doelen/verwachtingen op te stellen en de resultaten voor de prestatieverwachtingen te vertellen. Als prestaties niet worden geleverd, dan gaan we bij elkaar zitten om een oplossing te zoeken.

4. Uitgangspunten dienstverlening

Uitgangspunten diensten

De basisvoorziening is als volgt vastgesteld:

De basisvoorziening is voor iedereen gratis en direct (zonder verwijzing en in principe zonder wachttijd) toegankelijk. Het gaat om hulp die:

- specifiek is,
- laagdrempelig,
- toegankelijk zonder verwijzing,
- onafhankelijk
- en lokaal gericht.

² Het gaat hierbij dus niet om psychiatrische of chronische problemen.

De inzet van het AMW moet aan de volgende randvoorwaarden c.q. uitgangspunten te voldoen om de maatschappelijk effecten te bereiken:

1. Ondersteuning dient laagdrempelig, dichtbij en zo mogelijk direct te starten, op maat.
2. Ondersteuning is zo kort als kan en zo lang als noodzakelijk en dient ook gericht te zijn op versterking van het eigen netwerk.

Kortom:

Om diensten succesvol te verlenen dient ondersteuning op maat, laagdrempelig en dichtbij te zijn, gericht te zijn op versterking van het eigen netwerk en zo mogelijk direct te starten. Ondersteuning duurt zo kort als kan en zo lang als noodzakelijk is.

Uitgangspunten doelgroep

Het dienstenpakket betreft allereerst een algemene voorziening die aan alle burgers ten goede komt.

Het AMW hanteert de volgende urgentiecriteria: "Bij crisis of dreigende crisis checken we of er daadwerkelijk sprake is van een crisis aan de hand van ons handelingsprotocol 'urgentiecriteria'. Deze criteria zijn dus om intern een weloverwogen besluit te nemen over voorrang of niet. Hieronder een overzicht welke problematiek/ welke netwerkaanpak voorrang heeft (bij zowel volwassenen als jongeren). De eerste vijf zijn heel crisisgevoelig.

1. Terminale situaties
2. Suïcidaliteit
3. Huiselijk geweld
4. Kwetsbaarheid
5. Dakloosheid
6. Voormalige VET zaken"

Dat staat dus los van de afspraken die kunnen worden gemaakt over welke netwerken of doelgroepen sowieso met voorrang bediend moeten worden. Het provinciaal beleid is dat huiselijk geweld en VET voorrang hebben. Ook voor de ZAT's zijn regionaal afspraken gemaakt om kortdurende hulpverlening direct te verlenen.

Conclusie:

Het dienstenpakket is een algemene voorziening die aan alle burgers ten goede komt. Voor de prioritering van cliënten worden de urgentiecriteria van het AMW gebruikt (deze zijn ook afhankelijk van netwerken/ketens).

Cliëntprofielen

Binnen het algemeen maatschappelijk werk hebben we te maken met diverse typen cliënten. De ene cliënt vraagt veel en heeft veel nodig. De andere vraagt veel, maar heeft weinig nodig en andersom. Uitgangspunt is altijd: wat kan deze persoon (of personen) zelf, waar kan gebruik gemaakt worden van het eigen netwerk en waar is dan nog ondersteuning wenselijk om de doelen van de hulp te kunnen realiseren.

Er is onderscheid gemaakt in verschillende typen cliënten, zogenaamde cliëntprofielen, waarbij een koppeling is gemaakt tussen het type cliënt en de intensiteit van hulp die bij dit type nodig is. Intern maakt het AMW gebruik (sinds september 2009) van cliëntprofielen. De profielen maken duidelijk dat de tijd die geïnvesteerd moet worden bij de diverse cliënten en cliëntsystemen afhankelijk is van de complexiteit van de vraag waarmee gewerkt moet worden. Vaak zijn meerdere diensten nodig, dan wel één dienst met een langdurig karakter. De dienst moet dan ook gezien worden als een traject of proces dat wordt ingezet met instemming van de cliënt, waarbij de leidraad is: kort waar het kan, lang waar het moet.

Profiel 1:

Eén persoon met enkelvoudige problematiek.

Er is sprake van een afgebakende hulpvraag met een duidelijk doel, waarover individueel met de cliënt afspraken kunnen worden gemaakt.

Profiel 2:

Cliëntstelsel (meerdere cliënten) met enkelvoudige problematiek. Er is sprake van een afgebakende hulpvraag waar door middel van gesprekken hulpverlening wordt geboden aan enkele of alle leden van het systeem. Over het algemeen worden deze gesprekken door één maatschappelijk werker

gevoerd. Wanneer sprake is van tegengestelde belangen in een systeem, kan worden gekozen om meerdere maatschappelijk werkers in te zetten of een co productie met een samenwerkingspartner aan te gaan.

Profiel 3:

Eén persoon met meervoudige problematiek. De hulpvraag strekt zich uit over meerdere domeinen, zoals persoonlijk welzijn, arbeid en maatschappelijk functioneren. De maatschappelijk werker werkt hierin veelal samen met andere organisaties en vervult dikwijls naast het directe contact met de cliënt, ook het casemanagement. Dit houdt in dat veelvuldig overleg met betrokken instanties wordt gevoerd of afstemming en samenwerking te borgen.

Profiel 4:

Meerdere cliënten binnen het systeem met meervoudige, op elkaar ingrijpende problematiek. Hier is sprake van een kluwen aan problemen bij individuele personen die met elkaar verband houden en elkaar versterken.

De maatschappelijk werker werkt altijd samen met een collega maatschappelijk werker en/of andere organisaties. Door de complexiteit van de problematiek is veelvuldig overleg en afstemming noodzakelijk met zowel samenwerkingspartners als met het cliëntsysteem zelf in de vorm van een zogenaamd zorgoverleg. Binnen het zorgoverleg wordt een (onafhankelijk) casemanager aangesteld.

Profiel 5:

Gezinnen of systemen met vaak meervoudige en complexe problematiek die iedere vorm van hulp afwijzen (de zogenaamde zorgmijders) of zij die zich overal aanmelden, maar door de veelheid aan problemen nergens thuishoren en tussen wal en schip terechtkomen. Dit profiel wordt thans verder onderzocht en uitgewerkt in het project Cliëntgestuurd netwerk. Uiteindelijk zal deze werkwijze bij dit soort profielen onderdeel worden van het maatschappelijk werk.

Uitgangspunten proces

Voor het proces hulpverlening wordt uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

1. Toenemend belang van georganiseerde en niet georganiseerde netwerken om de taken rondom het cliëntsysteem te organiseren, 1 gezin, 1 plan.
2. Directer contact gemeente-AMW om signalen/algemene tendensen vanuit het AMW door te spreken, maar ook problematieken binnen bepaalde doelgroepen te bespreken.
3. Gemeenten willen geïnformeerd worden als andere zorgaanbieders taken laten liggen, waarbij AMW wachtlijstoverbrugging moet bieden.

Ten aanzien van het proces van dienstverlening AMW zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- werk primair vanuit toegankelijke (zo integraal mogelijke) loketten
- werk vervolgens dichtbij de vindplaats, onder meer de huisartsen (outreaching)
- werk systeemgericht door de cliënt te benaderen in diens context / omgeving
- de uitvoerend medewerker kijkt vanaf de start om zich heen en betreft professionele samenwerkingspartners, vrijwilligers, mantelzorgers, thuiszorgers en andere samenwerkingspartners bij de ondersteuning van de cliënt
- werk samen met de ondersteuningsnetwerken in het algemeen en met de lokale gemeentelijke netwerken in het bijzonder waaronder die gericht op de Wmo, OGGZ, werk en inkomen en schuldhulpverlening.

Het AMW werkt vanuit de "loketten" (aangemeldpunt in Goes, spreekuren op locatie), maar wil hiernaast ook een ingang naar andere vindplaatsen openhouden.

Uitgangspunten kwaliteit

De gemeenten vinden de volgende kwaliteitsaspecten van belang:

- bereikbaarheid, doelmatige en efficiënte werkwijze,
- bijdrage leveren aan ketenbenadering van de werkerreinen welzijn en zorg,
- samenwerking en afstemming eerste en tweede lijn,
- voldoen aan de kwaliteitsnormen voor het algemeen maatschappelijk werk,
- periodieke schriftelijk rapportage in de vorm van een haljaarlijks en jaarrapportage
- overleg over de prestatie- en teleenheden en ervaren knelpunten
- klachtenregeling.

5. Aanbod (basis- en pluspakket) algemeen maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk is gebaseerd op een drietal thema's te weten:

Empowerment: er wordt gebruik gemaakt van de eigen kracht van mensen

Vergroten zelfredzaamheid: er wordt aangesloten bij de vaardigheden van mensen en waar nodig worden deze vergroot.

Aansluiting bij de samenleving: middels het vergroten van vaardigheden, kennis uitbreiding, het gebruik maken van eigen kracht en het bieden van langer durende ondersteuning aan de meest kwetsbaren wordt voorkomen dat mensen aan de zijlijn komen te staan. Het ondersteunen, vergroten en leren gebruik maken van de eigen netwerken zijn hierbij leidend.

De aanleiding voor een cliënt om zich bij het maatschappelijk werk te melden of door derden aangemeld te worden is divers. Het werkveld van het algemeen maatschappelijk werk heeft betrekking op de domeinen wonen, zorg, werk en welzijn, die zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- Inkomen
- Besteding
- Huisvesting
- Vorming/opleiding
- Arbeid
- Gezondheid
- Echtscheiding
- Relatie tot partner
- Relatie ouder/kind
- Relatie tot anderen
- Relatie tot maatschappelijke organisaties
- Verwerking
- Eenzaamheid
- Identiteit
- Psychische problemen
- Cultuurverschillen
- Slachtoffer machtsmisbruik/geweld.

Het AMW gaat uit van de verwevenheid van materiële en immateriële problematiek en neemt beide onderdelen mee in de hulpverlening. Aangezien de inzet van het maatschappelijk werk zich per definitie richt op de verbinding tussen de persoon en zijn omgeving, werkt het maatschappelijk werk samen met alle partijen die actief zijn op het gebied van wonen, zorg en welzijn: gemeenten, huisartsen, GGD, onderwijs, politie, GGZ, Welzijn, etc.. Algemeen maatschappelijk werkers zijn generalisten, ze weten het noodzakelijke van veel en weten op die manier, samen met cliënt en zijn omgeving, hulpverlening op maat te leveren.

Vanuit deze fundamente van het AMW en de door gemeenten geformuleerde prestatieverwachtingen (zie paragraaf 3), heeft het AMW het aanbod geformuleerd. Het dienstenaanbod van het AMW oriënteert zich op vrijwel alle prestatievelden van de Wmo. De kern van het AMW sluit aan bij de sleutelwoorden uit de Wmo: participatie en meedoen. Het aanbod kan daarom ook een belangrijke bijdrage leveren aan te behalen prestaties op de diverse velden.

Daarnaast zijn de verwachtingen over wat het aanbod van diensten minimaal zou moeten zijn of zou moeten opleveren nader toegespitst. Hier is gesproken over een basis- en pluspakket, gebaseerd op het dienstenboek van het AMW. Het AMW heeft omschreven wat het basis- en wat het pluspakket inhoudt en heeft dit verbonden aan de geformuleerde prestatieverwachtingen.

Het Basis pakket

1. De ondersteuning van kwetsbare burgers die te maken hebben met:

- *conflicten,*
- *psychosociale en emotionele problematiek,*
- *ingrijpende maatschappelijke / individuele gebeurtenissen.*

Indien cliënten rechtstreeks, dus niet via één van de netwerken of via een andere zorgaanbieder, bij het AMW komen, worden de diensten aanmelding en intake voorafgaand aan onderstaand aanbod ingezet. Aan het einde van de hulpverlening wordt de dienst afsluiting ingezet, al dan niet met doorverwijzing.

Deelname aan het netwerk CJG zit in het basispakket, omdat het een netwerk is waar cliënten worden besproken. De CJG-medewerker is verantwoordelijk voor de juiste en snelle intake en doorverwijzing van complexe hulpvragen. De CJG-medewerker is ook verantwoordelijk voor het inhoudelijk beantwoorden van hulpvragen op afspraak en tijdens de openingstijden van het CJG. De CJG-medewerker rapporteert aan de CJG-coördinator en legt verantwoording af aan de manager van de zorgaanbieder waar hij/zij werkzaam is. De CJG-medewerker werkt samen met de CJG-coördinator en met de baliemedewerkers. Ook werkt hij/zij samen met andere CJG-medewerkers.

De zogenaamde VET zaken worden gezien als inzet van een methodiek (de VET methodiek) en zijn daarom onderdeel van het basispakket. De methode waarop de diensten worden uitgewerkt binnen een cliëntsituatie, behoren tot het professioneel handelen van de maatschappelijk werker en worden daarom niet apart benoemd.

De diensten³ uit het **basispakket** die kunnen worden aangeboden op dit onderdeel zijn:

- bemiddeling en (individuele) belangenbehartiging
- verwijzing
- crisishulpverlening (o.a. 7x24 uurs bereikbaarheidsdienst)
- informatie en advies
- concrete dienstverlening
- wachttijdbegeleiding
- vraagverheldering
- psychosociale begeleiding
- pedagogische begeleiding
- praktische en materiële begeleiding
- activerende begeleiding
- budgetbegeleiding/coaching
- nazorg
- stabiliserende begeleiding (steun- en leuntrajecten)
- waakvlamcontacten
- ondersteuning bij opbouw en versterken van het sociale netwerk
- kortdurende outreachende hulpverlening
- langer durende outreachende hulpverlening
- toeleidingstraject gespecialiseerde zorg
- motiveringstraject
- onderzoek en rapportage op verzoek van derden
- groepswerk als methode van interventie.⁴

2. Afstemming bij multiproblematiek

De dienst uit het basispakket die op dit onderdeel kan worden aangeboden is **casemanagement**. In deze variant is de casemanager ook hulpverlener. De variant die onder het basispakket valt wordt het meest ingezet. De casemanager is onderdeel van het totaal aantal organisaties dat hulp inzet. De betrokken hulpverleners bepalen onderling, in samenspraak met de cliënt, wie het casemanagement voert. In de tweede variant heeft de casemanager een puur coördinerende rol die komt terug in het plus pakket.

3. Aandeel leveren in provinciale/gemeentelijke netwerken om gericht cliëntsystemen te kunnen ondersteunen.

Onder het basispakket vallen die netwerken waarin cliënten worden besproken. Over het algemeen zijn dit multidisciplinaire overlegvormen waaraan verschillende instanties deelnemen. Gezamenlijk wordt afgesproken wie wat doet (één systeem, één plan) en welke organisatie de cliënt gaat benaderen. Het doel van deze overlegvormen is altijd gebaseerd op bespreken van signalen,

³ Voor de inhoud van de diensten verwijs ik u naar het dienstenboek SMWO, september 2009.

⁴ Het betreft hier het groepswerk als methode van het maatschappelijk werk. Dit in tegenstelling tot de trainingen en cursussen die vallen onder het plus pakket.

afstemming of opstarten van de (gezamenlijke) hulp-en of dienstverlening. Frequentie en duur is afhankelijk van afspraken die met partijen worden gemaakt.

De netwerken behorend tot het **basispakket** en waaraan het maatschappelijk werk nu deelneemt:

- ASHGZ (huiselijk geweld) casusoverleg en uitvoering consulent- en casemanagement taken in keten huiselijk geweld
- ZAT (Zorg Advies teams) basis- en voortgezet onderwijs
- Veiligheidshuis (in ontwikkeling)
- CJG (Centra Jeugd en Gezin)
- Lokale netwerken (zoals dorpsteams Borsele, MDT overleg Goes (RMC loket), hometeam Hansweert, schuldenplatform (Reimerswaal en Goes))
- Oncologie
- Let op de Kleintjes (provinciaal vastgesteld)
- Overleg woningcorporaties (RWS en R&B)
- Vluchtelingenwerk.

Het plus (aanvullend) pakket

In dit deel wordt wederom per prestatieverwachting aangegeven welke diensten hieronder vallen.

1. De ondersteuning van kwetsbare burgers die te maken hebben met:

- *conflicten,*
- *psychosociale en emotionele problematiek,*
- *ingrijpende maatschappelijke / individuele gebeurtenissen.*

De diensten⁵ uit het **pluspakket** die kunnen worden aangeboden op dit onderdeel zijn:

- Schuldhulpverlening te weten: schuldeninventarisatie, onderhandeling met schuldeisers, ordening van de map schuldhulpverlening van gemeenten⁶
- Psychosociale opvang bij rampen (PSHOR)
- Woonherkansen: hulp bij overlastgedrag en schulden van problematische huurders die een laatste kans krijgen van de woningcoöperaties onder strikte voorwaarden. Tevens ook 'nieuwe kans' cliënten begeleiden (vermaatschappelijking in de geestelijke gezondheidszorg)
- Schoolmaatschappelijk werk
- Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Baliemedewerker CJG: bemensen van de baliefunctie in het CJG (zonder dat daar de benodigde cliëntbesprekingen zijn)
- Trainingen en cursussen
- Mediation.

2. Afstemming bij multiproblematiek

De dienst uit het **pluspakket** die op dit onderdeel kan worden aangeboden is in het dienstenboek omschreven als tweede variant van het casemanagement en zal hier voor het onderscheid worden omschreven als **zorgcoördinatie**.

De zorgcoördinator maakt zelf geen onderdeel uit van de hulpverlening die aan de cliënt wordt geboden maar heeft een overkoepelende onafhankelijke coördinerende rol. Deze variant kan worden ingezet bij zeer complexe cliëntsystemen waar veel hulpverlening bij is betrokken maar de problemen toch blijven bestaan. De zorgcoördinator wordt dan ingezet om de partijen om de tafel te krijgen en de casus te bespreken. De coördinator roept de partijen twee of drie keer bij elkaar. Als de hulpverlening weer zelf verder kan, stopt de coördinatie.

⁵ Deze staan niet allemaal omschreven in het dienstenboek. Woonherkansen is een samenwerkingsverband van gemeenten, Emergis, SMWO en de woningcorporaties. Ook het bedrijfsmaatschappelijk werk, het schoolmaatschappelijk werk en mediation komen niet terug in het dienstenboek.

⁶ Het psychosociale deel van de schuldhulpverlening valt onder het basispakket.

3. Aandeel leveren in provinciale/gemeentelijke netwerken om gericht cliëntsystemen te kunnen ondersteunen

Netwerken in het pluspakket zijn die overlegvormen waarin beleidsvoorbereiding plaatsvindt. Deelnemers zijn vaak de (eind-) verantwoordelijken binnen een organisatie. In een enkel geval is het noodzakelijk om uitvoerend maatschappelijk werkers hieraan deel te laten nemen, al dan niet op afroep. De netwerken behorend tot het **pluspakket** waaraan het maatschappelijk werk deelneemt zijn:

- projectgroep Centra voor Jeugd en Gezin
- PAK
- Psychosociale opvang bij rampen (PSHOR)
- Cliëntenraad
- werkgroep eenzaamheid en 75+
- Ontwikkelingen ASHGZ en daderhulpverlening.
- Overleg Ouder informatie punt (incidenteel).

6. Productie- en prestatieafspraken

De volgende stap is het afstemmen van de productie- en prestatie afspraken. Afgesproken is dat deze stap uit twee delen bestaat.

- Vaststellen van indicatoren en sturingsinformatie (taak van het aanjaagteam)
- Onderhandeling over productie en prijs (valt buiten de taak van het aanjaagteam)

Vaststellen indicatoren/sturingsinformatie

Na het formuleren van de prestatieverwachtingen en de overeenstemming over het aanbod is het belangrijk om te kijken wat je meet en hoe je dit meet. Eén en ander heeft ook te maken met de inkoop en prijs. Aandachtspunten daarbij zijn:

Prijs per profiel per dienst

Aan het AMW is de vraag gesteld of het mogelijk is om diensten van het AMW in te kopen op basis van het volgende uitgangspunt:

- bepaal per profiel de gemiddelde tijdsinvestering per dienst.

Duidelijk kan dan worden welke cliëntprofielen zich het meest aanmelden bij het AMW, welke diensten ze gemiddeld het meeste afnemen en hoeveel tijd er besteed wordt per profiel en per dienst. Dit kan alleen op de lange, wellicht zeer lange termijn leiden tot een duidelijke vaststelling van een gemiddelde tijdsduur per dienst, welke je afhankelijk van het gemiddeld aantal soort cliëntprofielen als financier zou kunnen inkopen. Het is de vraag of deze investering (in tijd en (dure) digitale middelen) voldoende meerwaarde geeft. Op dit moment vindt in het registratiesysteem geen tijdsregistratie per dienst plaats. Als dat nu zou moeten, dan moeten maatschappelijk werkers extra gaan registreren. Om met deze informatie vervolgens een prijs per product te bepalen is een zeer omslachtige en tijdrovende weg, aangezien de registratiedruk onder de medewerkers hiermee zal toenemen en systemen vergaand zullen moeten worden aangepast. Mocht het wel wenselijk zijn deze in te steek te kiezen, dan zal gesproken moeten worden over de kosten van aanpassingen in het systeem. Afgesproken is dat tijdsregistratie plaats vindt op casusniveau (er wordt dus niet per dienst tijd geregistreerd).

Prijs per resultaat en profiel

Welke profielen komen het meeste voor, hoe groot is de tijdsinvestering per profiel en welke diensten worden het meest per profiel ingezet kan mogelijk wel interessante informatie opleveren. Dit kan eventueel ook leiden tot een andere manier van inkopen. Dit is een proces dat besproken en onderzocht zou moeten worden. Je kan per jaar resultaten met indicatoren benoemen waar het AMW aan moet voldoen en waarop monitoring kan plaatsvinden. Dit moet gekoppeld zijn aan de resultaten die de gemeenten in hun jaarplannen benoemd hebben. De inkoop is dan gericht op het vaststellen van het aantal uren dat een professional dient te besteden om het resultaat te behalen. De organisatie die de professionals levert, kan zelf bepalen welke sturingsinstrumenten en diensten worden gebruikt om aan de resultaten te voldoen. Er wordt dan bepaald wat een uur professional kost en hoeveel uur er nodig is om een bepaald resultaat per jaar te behalen. Dit kan ook in samenwerking met andere organisaties worden afgesproken als een gezamenlijk resultaat aan de orde is. Vanuit de solidariteitsgedachte kan bijv. een basisaanbod AMW (basispakket) standaard voor alle gemeenten gelijk worden geleverd en afhankelijk van de lokale situatie kunnen hier andere resultaten aan worden toegevoegd (bepaling van het pluspakket per gemeente).

Uitwerken indicatoren/sturingsinformatie

Alleen indicatoren voor de doelen/verwachtingen worden opgesteld, de resultaten voor de prestatieverwachtingen worden verteld. Het gaat dan om indicatoren voor de halfjaarrapportages. Aandachtspunt is de administratieve lasten te beperken.⁷ Verder is geconstateerd dat de informatie uit de jaarrapportage pas definitief vastgesteld kan worden als de productie- en prestatieafspraken afgerond zijn (zie ook stappenplan). Een voorlopig voorstel voor de uitwerking indicatoren/sturingsinformatie wordt in een kleiner verband afgestemd. Uitgangspunt daarbij is dat er niet te veel cijfers gepresenteerd hoeven te worden en dat meer ingegaan wordt op ontwikkelingen. Tabellen kunnen in de bijlagen. Ook is behoefte aan lokale gegevens. Afgesproken is dat het een groeiproces is: eerst regionale rapportages, de volgende stap is lokale rapportages.

Productieafspraken

De subsidie voor 2011 is (vooralnog) het subsidiebedrag 2010 en het budget voor de deelname ZAT's⁸ minus 2%. Afstemming over productie en uurtarief vindt 25 januari plaats.

Afgesproken is dat het AMW (in afstemming met het aanjaagteam) een advies voorbereid. In dit advies worden bezuinigingsmogelijkheden uitgewerkt, inclusief de consequenties. Uitgangspunt is dat deze bezuinigingen vanaf de tweede helft van 2011 geïmplementeerd kunnen worden.

Dit advies zal in april in het MO worden behandeld, zodat in juni het bestuur een keuze kan maken.

Bijlagen

De stappen die nu worden uitgewerkt zijn:

- Procesbeschrijving (o.a. afspraken over wanneer de jaarrapportage te bespreken)
- Uitwerking indicatoren
- Contract 2011 (eerste wijzigingen worden doorgevoerd).

De procesbeschrijving en het contract 2011 staan in de bijlagen van deze notitie. Deze notitie (inclusief bijlagen) wordt in de werkgroep zorg van 25 januari behandeld. Vervolgens wordt de notitie geagendeerd in het MO en het bestuur SWVO.

Aanjaagteam,
17 januari 2011

Besproken om bestuur SWVO op 9 februari

⁷ Hierbij wordt ook gekeken naar rapportage over het aantal cliëntgebonden uren.

⁸ Het budget voor de deelname ZAT's en de kortdurende hulpverlening is ca. € 34.000 (gebaseerd op gegevens uit 2009).