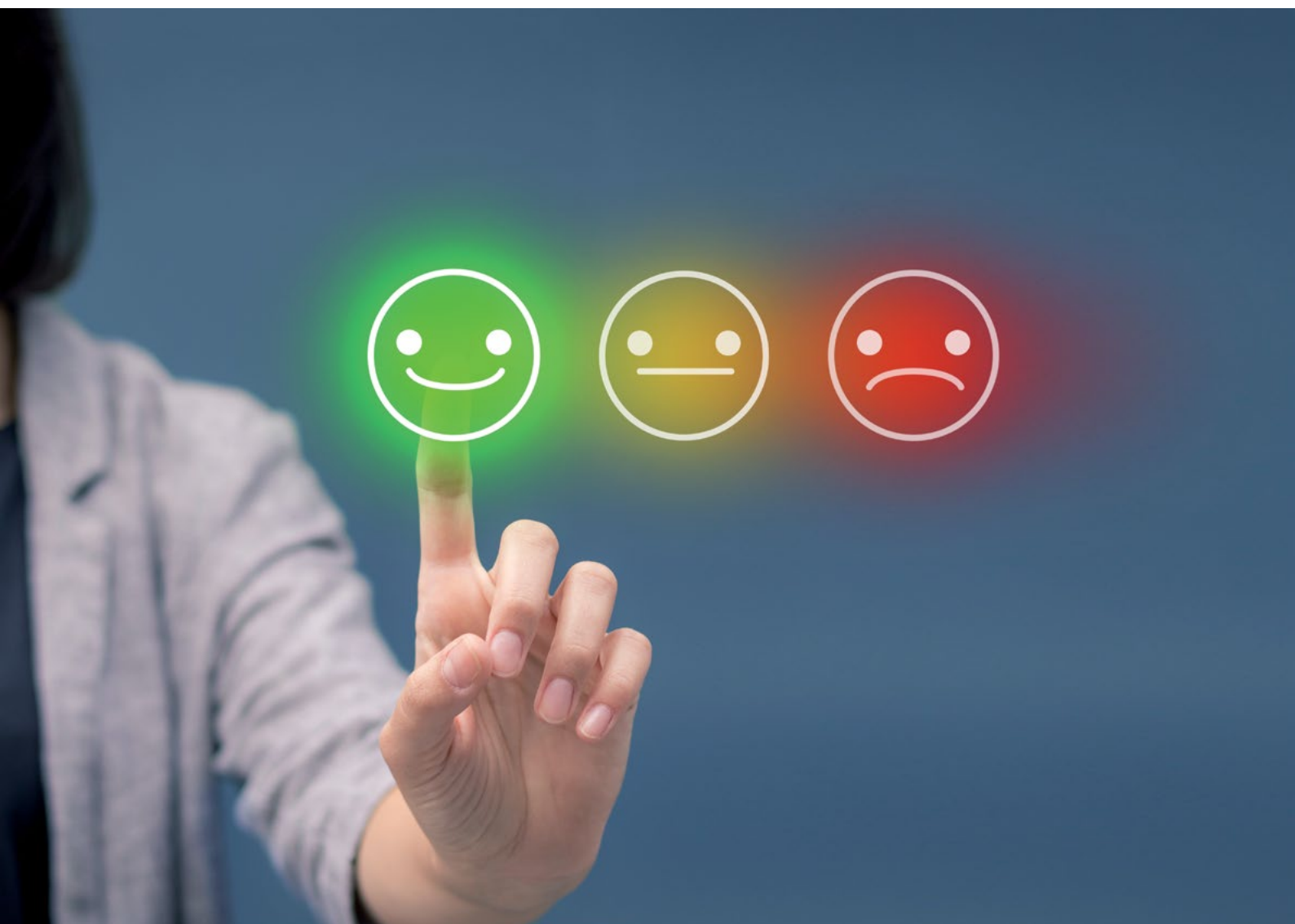


# ZelfevaluatiETOOL Sociaal Domein

## Toegang en samenhang hulp

### Handleiding



# Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkwijze	3
2.1	Samenstelling uitvoeringsteam	3
2.2	Vorbereiding	3
2.3	Casusselectie	4
2.4	Uitvoering dossieronderzoek en interviews	4
2.5	Invoer en analyse van de casuïstiek	4
2.6	Sessie met betrokken partners	4
3	Verantwoording	4
Bijlagen		
Bijlage 1	Begrippenlijst	6
	<i>Samen te duiden begrippen</i>	6
	<i>Reeds geduide begrippen</i>	6
Bijlage 2	<i>Evaluatie en toestemming voor gebruik van informatie</i>	7
Bijlage 3	<i>Toestemmingsformulier inwoner</i>	8
Bijlage 4	Vragenlijsten	9
	<i>Dossieronderzoek</i>	9
	<i>Interview inwoner</i>	15
	<i>Interview professional</i>	22
Bijlage 5	<i>Uitleg invoer en analyse</i>	29
Bijlage 6	<i>Sessie met betrokken partners</i>	30
Bijlage 7	<i>Basiskader en vragen</i>	31

# 1 Inleiding

Voor je ligt de handleiding voor de zelfevaluatietool sociaal domein: toegang en samenhang hulp. Met de tool kunnen gemeenten en samenwerkingspartners de toegang en samenhang in de hulp in het brede sociaal domein zelf in kaart brengen en beoordelen en deze optimaliseren.

De evaluatie is opgezet vanuit de weg die de inwoner aflegt in het sociaal domein wanneer er hulp nodig is.

Met hulp wordt iedere vorm van zorg en ondersteuning bedoeld die de inwoner ontvangt.

De evaluatie geeft een beeld van hoe het is gesteld met de:

- toegang tot benodigde hulp. Dit is hoe de inwoner binnen de gemeente bij hulp terecht komt.
- samenhang in de geleverde hulp. Dit gaat over de samenwerking in het sociaal domein.

Op basis van de uitkomsten bespreken alle betrokken partijen wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet.

Veel succes met de uitvoering!

# 2 Werkwijze

De uitvoering van de evaluatie doet de gemeente, eventueel met samenwerkingspartners. Vanuit Toezicht Sociaal Domein (TSD) en Integraal Werken in de Wijk (IWW) is er een standaardopzet bedacht. Variaties zijn mogelijk, bijvoorbeeld:

- op het aantal casussen;
- het wel of niet afnemen van interviews bij professionals;
- variaties in de thema's.

Doordat je verschillende bronnen gebruikt, krijg je een zo compleet mogelijk beeld van de casus. De bevindingen geven een beeld van de uitvoering, waarmee gezamenlijk leren en verbeteren kan starten. Bijvoorbeeld door aanpassingen in een beleidsnota of door een actieplan op te stellen.

## 2.1 Samenstelling uitvoeringsteam

De zelfevaluatie start met het samenstellen van een uitvoeringsteam. We adviseren de uitvoering door minstens twee personen te laten doen.

- Een persoon met ruime kennis van de uitvoering van het sociaal domein in de gemeente.
- Een persoon die beschikt over voldoende gesprekstechnieken voor de interviews.

## 2.2 Voorbereiding

Het uitvoeringsteam maakt in de voorbereiding afspraken over onderstaande punten.

- Wie voert de interviews uit?
- Wie voert het dossieronderzoek uit?
- Hoe selecteren we de casussen?
- Wie voert de gegevens in het Excelbestand in?
- Wie kan de analyse van de resultaten en (voorbereiding van) de sessie met betrokkenen in het sociaal domein voorbereiden en begeleiden?

### Tips

- Bespreek met het uitvoeringsteam naast de instrumenten ook de begrippen uit **Bijlage 1 Begrippenlijst** om deze te duiden.
- Maak een planning voor de komende 3 tot 4 maanden en wijs iemand aan die aanstuurt op de voortgang van de planning.
  - Start minimaal een maand voor de uitvoering met de casusselectie.
  - De uitvoering kost per casus ongeveer 8 uur.
  - De analyse kost ongeveer 8 uur.
  - De sessie met betrokken partners in het sociaal domein organiseren en het schrijven van een eindverslag kost ongeveer 10 uur.
- Bespreek hoe je elkaar op de hoogte houdt en wat je doet bij vragen of onduidelijkheden.

## 2.3 Casusselectie

Voor het gebruik van de tool wordt geadviseerd om minimaal drie casussen te selecteren. Bij het selecteren van casussen moet je erop letten dat:

- de casus is afgerond en of de inwoner is toegeleid naar zorg en ondersteuning;
- de inwoner moet kunnen reflecteren en begrijpt dat deelname geenszins het behandeltraject beïnvloedt.

Welke casussen je selecteert, bepaalt welke informatie je ophaalt. We adviseren om casussen te selecteren, waarbij er sprake is van hulpvragen of problematiek op meerdere levensdomeinen. Dit geeft inzicht in de samenwerking binnen het sociaal domein. De inwoner is de persoon die om hulp heeft gevraagd.



**De casusselectie en het verkrijgen van toestemming van de inwoner kost tijd. De aanbeveling is daar minimaal een maand voor de start van de uitvoering mee te beginnen.**

## Toestemming inwoner

Als je een inwoner benadert, is het van belang dat je benadrukt dat de privacy van de inwoner wordt geborgd. Bespreek dit persoonlijk met de inwoner en leg het vast.



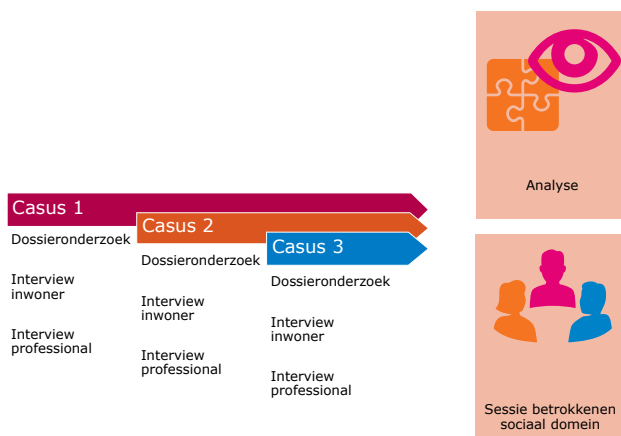
**Toestemming van de inwoner voor deelname is een voorwaarde om te kunnen starten.**

Meer informatie vind je in [Bijlage 2 Evaluatie en toestemming voor gebruik van informatie](#). Hiervoor is een toestemmingsverklaring opgesteld, die door de inwoner moet worden ondertekend. Je vindt deze in [Bijlage 3 Toestemmingsformulier inwoner](#).

## 2.4 Uitvoering dossieronderzoek en interviews

Hierna start je met de uitvoering van het dossieronderzoek en de afname van interviews bij de inwoners en de bijbehorende professionals. We raden aan om de eerste casus gezamenlijk te doorlopen, om ervoor te zorgen dat het team bekend raakt met de werkwijze en er daarna op eenzelfde manier mee aan de slag gaat. Daarnaast adviseren we om het dossieronderzoek en de twee interviews van één casus door dezelfde persoon of personen te laten doen. Dit geeft namelijk een compleet beeld van de casus. Je kunt bijvoorbeeld op basis van informatie die je uit het dossier haalt doorvragen tijdens de interviews.

In de evaluatie staat de inwoner centraal. Dat gebeurt op drie manieren: er wordt met de inwoner zelf gesproken over het proces rondom de toegang en samenhang bij de hulp. Ook wordt er gekeken welke informatie er feitelijk wordt teruggevonden tijdens het dossieronderzoek en wordt er met betrokken professionals gesproken. Hoe de drie informatiebronnen zich tot elkaar verhouden vind je in [Bijlage 7 Basiskader en vragen](#).



Je kunt ervoor kiezen om te starten met dossieronderzoek. Het voordeel hiervan is, dat je dit zonder voorkennis van de inwoner mogelijk objectiever uitvoert. Alternatief is om te starten met het interview van de inwoner. Hierbij is het voordeel dat je dit kunt combineren met het doornemen en tekenen van de toestemmingsverklaring. De vragenlijsten vind je in [Bijlage 4 Vragenlijsten](#).

## 2.5 Invoer en analyse van de casuïstiek

De opgehaalde informatie uit het dossier, bij de inwoner en bij de professional zet je vervolgens in het Excelbestand. Hierdoor ontstaat per casus en voor het totaal van de casuïstiek een overzicht van de scores op de verschillende vragen en thema's. Het uitvoeringsteam analyseert dit overzicht door te kijken wat goed gaat binnen de gemeente en waar verbeterpunten liggen. Deze analyse is een belangrijk onderdeel van de zelfevaluatie. Uitleg over de invoer en analyse van de opgehaalde informatie, vind je in [Bijlage 5 Uitleg invoer en analyse](#).

## 2.6 Sessie met betrokken partners

De uitkomsten bespreek je in een sessie met betrokken partners in het sociaal domein. Het doel hiervan is reflectie op volledigheid, juistheid en de betekenis van de bevindingen voor de gemeente. Op basis hiervan spreek je vervolgens concrete verbeteracties af. Welke organisaties betrokken zijn, hangt af van de casussen die je selecteert. [Bijlage 6 Sessie betrokken partners](#) helpt je de sessie voor te bereiden. Het is belangrijk de stappen te volgen die worden benoemd in de bijlage.

# 3 Verantwoording

Voor het ontwikkelen van de evaluatietool is de samenwerking gezocht tussen het Toezicht Sociaal Domein (TSD) en Integraal Werken in de Wijk (IWW). TSD had de wens om een instrument te ontwikkelen, waarmee gemeenten zelf kunnen beoordelen of ze de (toegang tot) zorg en ondersteuning goed hebben geregeld. Dit naar aanleiding van het [onderzoek naar wijkteams](#). Tegelijkertijd wordt in het Programma Sociaal Domein nagedacht over nieuwe vormen van integraal toezicht. Een zelfevaluatie tool past goed in de visie op het nieuwe integrale toezicht; op die manier worden kennis en expertise van gemeenten en de inspecties gebundeld om hiervan te leren in de uitvoeringspraktijk. Binnen IWW werd ook gewerkt aan ontwikkeling en verbetering van de toegang en zorg en ondersteuning in de wijk. Een belangrijk onderdeel hiervan was een zelfinspectietool. Omdat het beoogde resultaat van de zelfinspectietool en de beoogde doelgroep gelijk bleken, besloten TSD en IWW de krachten te bundelen.

## TSD

TSD bestaat uit vier rijksinspecties, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd i.o., Inspectie Justitie en Veiligheid, Inspectie van Onderwijs en Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De samenwerkende inspecties houden toezicht op de zorg en onder-

steuning voor kwetsbare burgers in het sociaal domein. Daarbij staat de vraag centraal of de benodigde zorg en ondersteuning passend, effectief en waar nodig samenhangend is. Meer informatie over TSD vind je op [www.toezichtsociaaldomein.nl](http://www.toezichtsociaaldomein.nl).

### **IWW**

In het programma Integraal werken in de wijk bundelen Movisie, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugd-instituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal domein hun krachten om kennis te verzamelen, verrijken en verspreiden over de integrale aanpak van meervoudige vragen en problemen. Dit doen wij in nauwe samenwerking met de praktijk. Ons doel is: beleidsmakers en professionals inzicht geven in wat werkt. Meer informatie over IWW vind je op [www.integraalwerkenindewijk.nl](http://www.integraalwerkenindewijk.nl).

### **Programma Sociaal Domein**

Binnen het Programma Sociaal Domein wordt nagedacht over nieuwe vormen van integraal toezicht. Bij de uitvoering van dit programma zijn meerdere gemeenten en de departementen van BZK, JenV, VWS, OCW en SZW betrokken. Op die manier worden kennis en expertise van gemeenten en de inspecties gebundeld om hiervan te leren in de uitvoeringspraktijk

## Bijlage 1 Begrippenlijst

In het basiskader en de bijbehorende vragenlijsten staan begrippen waaraan het uitvoeringsteam zelf duiding moet geven, omdat dit afhankelijk is van de inrichting van de toegang en samenhang in het sociaal domein en de afspraken binnen de gemeente. Daarnaast zijn er reeds geduide begrippen.

### Samen te duiden begrippen

#### Toegang

Wat wordt er verstaan onder de toegang binnen de gemeente?

#### Snel geholpen

Welke termijn wordt er binnen de gemeente gehanteerd voor het toewijzen van zorg en ondersteuning?

#### Gemakkelijk bij de juiste zorg en ondersteuning terecht komen

Via welke weg zouden inwoners terecht moeten komen bij de zorg en ondersteuning in de gemeente?

#### Medewerker van de gemeente

Hiermee wordt de medewerker bedoeld, waarmee de inwoner als eerste contact heeft bij aanvraag van zorg en ondersteuning. Bijvoorbeeld iemand van het loket of het wijkteam.

#### Veiligheid en onveiligheid

Wanneer wordt een situatie door de gemeente als veilig en onveilig beschouwd?

#### Regelmatig bespreken van (on)veiligheid

Hoe vaak moet de professional de veiligheidssituatie van de inwoner wederom bespreken wanneer er sprake is geweest van onveiligheid?

### Reeds geduide begrippen

#### Rechten en plichten

Voorbeelden zijn de eigen bijdrage, vier weken zoekperiode, tegenprestatie bij uitkeringsaanvraag en het recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner.

#### Regisseur

De regisseur is verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de gezinssituatie. Hij zorgt voor een integrale probleemanalyse, zorgt voor het opstellen van een integraal domeinoverstijgend plan en voert de regie over de uitvoering van het plan. Hij doet dit samen met het gezin en andere betrokken professionals.

#### Kindcheck

Zijn er kinderen in het gezin? In hoeverre hebben de problemen van de volwassenen en/of binnen het gezin gevolgen voor het kind/de kinderen? Is er bij signalen van onveiligheid ook met de kinderen gesproken?

#### Maatregelen om onveiligheid op te heffen

Melding gemaakt en/of opgeschaald naar: Veilig Thuis, de jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, (kinder) rechter of de burgemeester (via crisisdienst en/of politie).

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- **Stap 1:**  
Signalen in kaart brengen.
- **Stap 2:**  
Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis.
- **Stap 3:**  
Gesprek met inwoner.
- **Stap 4:**  
Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling. Is er op basis van stap 1 tot en met 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Is er een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?
- **Stap 5:**  
Neem twee beslissingen:
  1. Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute onveiligheid en structurele onveiligheid.
  2. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Hulp verlenen is mogelijk als: de professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of organiseren, de betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp, de hulp leidt tot duurzame veiligheid. Indien hulpverlening op basis van een van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

## Bijlage 2 Evaluatie en toestemming voor gebruik van informatie

### Informatie met betrekking tot privacy en de zelfevaluatie<sup>[1]</sup>

Voor de zelfevaluatie is informatie nodig over degene die zorg heeft ontvangen. Om die te mogen gebruiken moet een van de rechtvaardigingsgronden van toepassing zijn die worden genoemd in artikel 6 van de AVG. De enige grond die bruikbaar is voor de zelfevaluatie is toestemming van betrokkene.

#### Wat is er nodig voor toestemming als rechtvaardigingsgrond?

'Toestemming' is een lastige rechtvaardigingsgrond. De wet stelt immers nogal wat eisen aan een rechtsgeldige toestemming. Aangetoond moet worden dat betrokkene:

1. Volledig is geïnformeerd en begrijpt waarvoor toestemming wordt gevraagd
2. Volledig vrij is om al of niet toestemming te geven. Dit is het lastige als het gaat om de overheid die de burger ergens toestemming voor vraagt. Er is immers sprake van een ongelijke machtsverhouding waardoor de burger zich al snel gedwongen voelt toestemming te geven. Het al dan niet geven van toestemming mag op geen enkele wijze nadelig of voordelig zijn. Deelname mag niet uitmaken.
3. Zich realiseert dat hij/zij op elk moment de verleende toestemming mag intrekken, hoe hij/zij dat kan doen en dat die intrekking op een eenvoudige wijze kan gebeuren.

#### Het aantonen van toestemming

Verleende toestemming moet aangetoond kunnen worden. Om die reden wordt gevraagd een verklaring te laten ondertekenen door betrokkene. Format is bijgevoegd in de tool.

Het gebruik van het toestemmingsformulier vraagt om een aantal zaken:

- De toestemmingsverklaring moet worden ingevuld door de inwoner.
- Deze toestemmingsverklaring moet persoonlijk zijn doorgesproken met de inwoner. Ook kan dan worden gevraagd of de inwoner het op prijs stelt om geïnformeerd te worden over de uitkomst van de evaluatie.
- Wat de gemeente wil weten en wat zij met de gegevens doet, moet in begrijpelijke taal zijn opgenomen in de verklaring. Dit moet heel specifiek benoemd worden.
- De namen van degenen die het dossieronderzoek en de interviews doet/doen, moeten bekend zijn. Helder moet zijn dat het onderzoek vanaf dat moment anoniem is en de persoonsgegevens, zodra ze zijn geanonimiseerd, worden vernietigd.

- De inwoner moet volledig begrijpen wat er van hem wordt verwacht, wat deelname aan de evaluatie betekent en waar hij toestemming voor geeft.
- Er moet duidelijk zijn wie binnen de gemeente verantwoordelijk is voor de naleving van de AVG (het College van B&W). Dit wordt ook genoemd in de toestemmingsverklaring.
- De functionaris gegevensbescherming moet worden betrokken en op de hoogte zijn van de zelfevaluatie en de manier waarop inwoners hieraan meewerken. De inwoner kan zich tot deze functionaris wenden voor vragen of het intrekken van de toestemming. Van belang is dat contactgegevens zijn opgenomen in de toestemmingsverklaring.

#### Tot slot zijn er aan aantal zaken van belang als het gaat om de privacy van de inwoner

- Iedereen die meewerkt aan de zelfevaluatie moet ervan doordrongen zijn dat informatiebescherming heel belangrijk is. Dat betekent: werken in een veilige omgeving, geen gegevens mee naar huis nemen of naar privéadressen mailen. Ook in de analysesessies mag uiteraard niet over de inwoners gesproken worden. Dit vraagt om een goede instructie vooraf en continue aandacht voor informatiebescherming en de anonimiteit van de inwoner.
- Het is van belang te handelen conform hetgeen in de toestemmingsverklaring is opgenomen. Dat wil zeggen dat er niet meer informatie wordt uitgevraagd dan nodig voor de evaluatie en dat erop wordt toegezien dat informatie ook daadwerkelijk wordt vernietigd nadat de interviews en de dossieranalyse zijn uitgevoerd en de gegevens geanonimiseerd zijn opgenomen in het overzicht.
- Een presentje voor de inwoner mag, mits de inwoner daar vooraf niets vanaf weet en dus achteraf mee verrast wordt.
- Als blijkt dat niet mogelijk is het dossier in te zien voor de afgebakende periode, verband houdend met de betreffende vraag, dan is dat een signaal voor de manier waarop gegevens worden bewaard.

[1] Deze informatie is afgestemd met een jurist van de VNG.

## Bijlage 3 Toestemmingsformulier inwoner



Kopieer en plak deze tekst in een Word-bestand in de huisstijl van uw organisatie. Vul de roze velden in met de juiste informatie. Print de brief en zorg dat de inwoner deze ondertekent.

### Toestemming voor het gebruiken van gegevens voor de evaluatie van gemeente <INVULLEN>

Beste heer, mevrouw,

Enige tijd geleden heeft u hulp gevraagd bij de <GEMEENTE/WIJKTEAM/.....>. De gemeente <NAAM> wil graag weten of u goed bent geholpen. Wij vinden dit belangrijk, omdat we willen weten of onze dienstverlening beter kan en hoe dit kan. Daarom voeren we een evaluatie uit. Daarvoor vragen wij graag uw medewerking!

Deze medewerking bestaat uit:

1. Een interview met u over de ontvangen hulp.
2. Toestemming voor het inzien van uw dossier.

U bent volledig vrij om hier wel of niet aan mee te doen. Als u toestemming geeft om uw gegevens te gebruiken voor deze evaluatie dan bent u op elk moment vrij om deze toestemming ook weer in te trekken.

#### Inzage in uw dossier en gesprek

Om een goed beeld te krijgen of u goed bent geholpen, zal een gesprek met u plaatsvinden door <NAAM> over de verleende hulp en uw dossier zal worden ingezien. Het gaat hierbij uitsluitend om de volgende informatie:

- Hoe u bij de <GEMEENTE/WIJKTEAM/.....> terecht kwam;
- Hoe met uw vraag is omgegaan;
- Of en zo ja hoe er met u een plan is gemaakt;
- Hoe de hulp op elkaar is afgestemd;
- Of steeds met u is bekeken of de hulp nog passend was.

Dit gaat over de tijd tussen het moment dat u binnenkwam met uw vraag tot het moment van deze evaluatie of het moment dat de hulp bij de <WIJKTEAM/INSTANTIE/.....> werd afgerond.

#### Wie hebben inzage in uw gegevens en wat gebeurt er mee?

Uw dossier wordt uitsluitend ingezien door <NAAM> en <NAAM> die het interview met u en met <NAAM PROFESSIONAL> doet.

Uitsluitend deze personen weten dat deze gegevens en antwoorden van u zijn. Verder is dit bij niemand bekend.

Alle verzamelde gegevens worden vervolgens door <NAAM> anoniem in een overzicht verwerkt.

Uw antwoorden worden dus zonder uw naam verwerkt in een overzicht. In dit overzicht worden ook de antwoorden van andere inwoners die meedoen aan de zelfevaluatie verwerkt. Op basis van dit overzicht wordt bekeken wat verbeterd kan worden.

De gemeente (het college van B&W) staat garant voor het zorgvuldig omgaan met uw gegevens.

De Functionaris gegevensbescherming ziet erop toe dat het verzamelen en verwerken van gegevens in de gemeente <NAAM> gebeurt in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Als u vragen heeft over uw gegevens of uw toestemming wilt intrekken, kunt u contact opnemen met <FUNCTIONARIS GEGEVENSBERSCHEMING, NAAM>. Die kunt u bereiken op: <TELEFOONNUMMER EN E-MAIL>.

Direct nadat de gegevens zijn geanonimiseerd, worden de gegevens die zijn opgehaald vernietigd.

Als u dat prettig vindt, wordt u geïnformeerd over wat de evaluatie heeft opgeleverd.

Als u mee wil doen aan dit onderzoek en wij daarvoor uw gegevens mogen gebruiken, wilt u deze brief dan voor akkoord ondertekenen en terugsturen naar <NAAM> (+ ADRESGEGEVENS)?

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Namens gemeente <NAAM GEMEENTE>,

<NAAM>

<HANDTEKENING>



## Bijlage 4 Vragenlijsten

### Dossieronderzoek

#### Doel dossieronderzoek

Het dossieronderzoek is één van de manieren om te bekijken hoe het proces van toegang verloopt en hoe het staat met de samenhang van de zorg en ondersteuning.


#### Vorbereiding

De inwoner heeft aangegeven mee te werken aan de zelfevaluatie. Dit betreft onder andere het inzien van een dossier. Hiervoor selecteer je het dossier dat is bijgehouden door de professional/organisatie die het meeste te maken heeft met de inwoner. Dit kan een professional van een wijkteam zijn, een regisseur of een andere professional.

 **Let op: de toestemmingsverklaring van de inwoner moet getekend zijn voor start van de uitvoering.**

#### Invullen van het format





Je geeft aan in welke mate items terugkomen in het dossier met de vier kleuren: volledig is groen, redelijk volledig is mint, mager is oranje en afwezig is rood. Als het antwoord rood, oranje of 'niet van toepassing' is, geef dan een toelichting in de daarvoor bestemde ruimte ('reden').

 **Vul alleen 'niet van toepassing' in als een vraag niet relevant is voor de situatie van de inwoner en geef een toelichting.**

De vragen voor het dossieronderzoek zijn gericht op het feitelijk terugvinden van de informatie in het dossier. De ingevulde antwoorden worden na de gesprekken overgenomen in de Excelbestand dat een overzicht geeft van de eindresultaten.



### Toegang

- Maak een tijdlijn hoe de inwoner bij de gemeente is gekomen voor zorg en ondersteuning.  
*Tijdlijn*

					N.V.T.	Reden
2. Werd de inwoner <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?						<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

### Vraagverheldering

- Is de hulpvraag in samenspraak met de inwoner (in geval van hulpvraag voor een kind, is dit tenminste met het kind) geformuleerd?

					N.V.T.	Reden
3. Is de hulpvraag in samenspraak met de inwoner (in geval van hulpvraag voor een kind, is dit tenminste met het kind) geformuleerd?						<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>



Reden

4. Zijn de voorkeuren van de inwoner voor zorg en ondersteuning uitgevraagd?

5. Is bij het bepalen van de hulpvraag gekeken naar achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk.

6. Is de inwoner gevraagd welke eventuele andere zorg en ondersteuning hij/zij ontvangt?





7. Is de zelfredzaamheid van de inwoner ingeschat?

8. Is in kaart gebracht of het sociaal netwerk bereid en bekwaam is om de inwoner te ondersteunen?

### Planvorming

Reden

9. Is er gezamenlijk met de inwoner een plan opgesteld?

					N.V.T.	Reden
10. Is het plan afgestemd op eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?						
11. Zijn er concrete doelen opgesteld?						
12. Zijn deze doelen samen met de inwoner geprioriteerd?						
<b>Regie</b>						
13. Is bekeken of de inwoner zelf regie kon hebben?						
14. Is er één regisseur aangewezen? Bijvoorbeeld de inwoner, iemand uit het sociaal netwerk of een professional. <sup>[2]</sup>						
15. Is informatie voldoende gedeeld om goede en samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden?						

[2] De regisseur is verantwoordelijk voor het inventariseren van de gezinssituatie. Hij zorgt voor een integrale probleemanalyse, zorgt voor het opstellen van integrale plan en voert de regie over de uitvoering van het plan. Hij doet dit samen met het gezin en andere betrokken professionals.



## Veiligheid

Reden

16. Is er aandacht geweest voor de veiligheidsrisico's voor kinderen, volwassenen en/of hun omgeving?


17. Is de kindcheck gedaan?  
*N.B Zijn er kinderen in het gezin? In hoeverre hebben de problemen van de volwassenen en/of binnen het gezin gevolgen voor het kind/de kinderen? Is er bij signalen van onveiligheid ook met de kinderen gesproken?*

18. Was er sprake van **onveiligheid**?  
Indien **ja**: ga verder met vraag 19, 20, 21 en 22.  
Indien **nee**: vul n.v.t. in bij vraag 19, 20, 21 en 22.

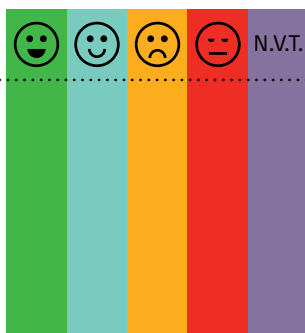
19. Is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling doorlopen?<sup>[3]</sup>

20. Is de **veiligheid** van kinderen en volwassenen ingeschat met een gestandaardiseerd risico-taxatie-instrument?

[3] **Stap 1:** Signalen in kaart brengen, **Stap 2:** Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis, **Stap 3:** Gesprek met inwoner, **Stap 4:** Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling. Is er op basis van stap 1 tot en met 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Is er een vermoeden van acute of structurele onveiligheid? **Stap 5:** Neem twee beslissingen. 1. Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute onveiligheid en structurele onveiligheid. 2. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Hulp verlenen is mogelijk als: de professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of organiseren, de betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp, de hulp leidt tot duurzame veiligheid. Indien hulpverleners op basis van een van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

					N.V.T.	Reden
21. Zijn er maatregelen getroffen om de <b>onveiligheid</b> op te heffen? <sup>[4]</sup>						
22. Is de <b>veiligheid</b> van volwassenen (en kinderen) continu gemonitord?						
<b>Monitoring</b>						
23. Is voortdurend gemonitord of de zorg en ondersteuning nog passend was bij de situatie van de inwoner?						
24. Is de zorg en ondersteuning bijgesteld?						
25. Is samen met de inwoner gezocht naar oplossingen om stagnaties te verhelpen?						
26. Heeft er een warme overdracht plaatsgevonden? Bijvoorbeeld contact hulpverleners, checken of inwoner bij nieuwe hulpverlener is aangekomen.						

[4] Melding gemaakt en/of opgeschaald naar: Veilig Thuis, de jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, (kinder)rechter of de burgemeester (via crisisdienst en/of politie).



Reden

27. Zijn alle betrokken professionals van andere organisaties op de hoogte gesteld van de wijzigingen in de zorg en ondersteuning?

Zijn er nog overige relevante zaken die blijken uit het dossier?

Toelichting

**Extra ruimte voor aanvulling:**

## Interview inwoner

### Doel interview met de inwoner

Met het interview krijg je inzicht in de wijze waarop de inwoner de toegang tot zorg en ondersteuning ervaart. Ook geeft het inzicht in de mate waarin de inwoner samenhang in de zorg en ondersteuning ervaart.

### Vorbereiding

Lees voorafgaand aan het interview de hele vragenlijst door, zodat je weet welke items aan bod komen.



**Let op: de toestemmingsverklaring van de inwoner moet getekend zijn om in gesprek te mogen gaan.**

### Invullen van het format

Het format bestaat uit vragen met een waardering aangeduid in de kleuren groen, mint, oranje en rood. De inwoner wordt gevraagd welke waardering het meest in buurt komt van zijn ervaring. Heel tevreden is groen, tevreden is mint, ontevreden is oranje en heel ontevreden is rood. Als het antwoord rood, oranje of 'niet van toepassing' is, geef dan een toelichting in de daarvoor bestemde ruimte ('redenen').



**Vul alleen 'niet van toepassing' in als een vraag niet relevant is voor de situatie van de inwoner en geef een toelichting.**

### Eerste contact met de inwoner

Het interview kan best spannend zijn voor de inwoner. Daarom is het van belang dat je de inwoner op zijn gemak stelt. Neem hier de tijd voor.

### Inleiding

#### Suggestie voor de introductie

Ik ben <NAAM> en werk als <FUNCTIE>. Wat fijn dat ik u vragen mag stellen. Dit interview heeft geen invloed op uw hulpverlening of eventuele vervolghulp. In de gemeente <NAAM GEMEENTE> willen we graag ervaringen van inwoners horen. We willen graag weten wat goed gaat en wat er beter kan om te leren van uw ervaringen.

Enige tijd geleden heeft u hulp gevraagd bij de gemeente. Ik ga u hierover steeds iets vragen en dan kunt u met groen, mint, oranje of rood aangeven wat u ervan vond. Groen is heel tevreden en rood is heel ontevreden. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Als u ergens ontevreden of heel ontevreden over bent, vraag ik u om hier kort de belangrijkste redenen van te geven.

Het gesprek duurt ongeveer 1 uur. Heeft u nog vragen?

---

## Start interview

---

### Toegang

We gaan nu dieper in op het allereerste contact.

1. Hoe bent u bij de gemeente gekomen voor hulp? NB. maak een tijdlijn.  
Tijdlijn

2. Hoe heeft u dit ervaren?



Reden

					N.V.T.	Reden
3. Werd u <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?						
4. Kon u uw vraag persoonlijk met een <b>medewerker van de gemeente</b> bespreken?						
5. Was de informatie over het aanmeldproces voor hulp die u kreeg duidelijk?						
6. Heeft de <b>medewerker van de gemeente</b> u verteld wat uw rechten en plichten zijn van de hulp? <sup>[5]</sup>						
7. Heeft de <b>medewerker van de gemeente</b> u met respect behandeld? Bijvoorbeeld serieus worden genomen, klantvriendelijkheid en aandacht hebben voor u.						

[5] Voorbeelden van rechten en plichten zijn de eigen bijdrage, vier weken zoekperiode, tegenprestatie bij uitkeringsaanvraag en het recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner.





## Vraagverheldering

Reden

8. Is aan u gevraagd of u een onafhankelijke cliëntondersteuner wil?

9. Heeft u samen met de professional besproken wat uw vraag is?

10. Is aan u gevraagd welke hulp u graag zou willen hebben?

11. Heeft een professional gevraagd of u ook op andere gebieden nog hulp nodig had? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk

12. Is aan u gevraagd welke hulp u al krijgt?

13. Is aan u gevraagd wat u zelf kunt doen om uw problemen op te lossen?



Reden

14. Is aan u gevraagd welke hulp familie en/of vrienden u kunnen bieden?

### Planvorming

Reden

15. Heeft u samen met de professional een plan gemaakt?

16. Is het plan afgestemd op eventuele andere hulp die u ontvangt?




17. Zijn er samen met u doelen opgesteld?

18. Heeft u kunnen vertellen welke van deze doelen u het belangrijkste vindt?

### Regie

Reden

19. Is aan u gevraagd of u zelf de hulp op elkaar wilde afstemmen?

					N.V.T.	Reden
20. Was er één iemand die al uw hulp op elkaar afstemde? Dit kunt u zelf zijn, iemand uit uw sociaal netwerk of een professional.						
21. Is het gelukt om de hulp goed op elkaar af te stemmen?						
22. Was het voor u duidelijk wie of welke organisatie u waarmee zou helpen?						
23. Is uw toestemming gevraagd door de professional elke keer voordat er informatie over u zou worden gedeeld?						
<b>Veiligheid</b>						
24. Was uw situatie <b>onveilig</b> ? Indien <b>ja</b> : ga verder met vraag 25, 26, 27. Indien <b>nee</b> : vul n.v.t. in bij vraag 25, 26, 27.						
25. Is uw <b>veiligheid</b> (en van uw kinderen) besproken?						



Reden

26. Is er door de professional actie ondernomen?

27. Is de **veiligheid** nog **regelmatig** met u besproken?

### Monitoring

Reden

28. Werd met u regelmatig bekeken of de hulp nog passend was bij uw situatie?

29. Is uw hulp bijgesteld?

30. Is met u gezocht naar oplossingen voor het vastlopen van uw hulp?

31. Is er afstemming geweest tussen professionals wanneer uw hulp veranderde?

---

32. Als u terugkijkt op de hulp die u heeft gekregen, is er dan iets waarvan u nu zegt dat had eerder of beter kunnen gebeuren?

*Toelichting*

---

33. Zijn er nog zaken die we niet besproken hebben en die voor ons belangrijk zijn om te weten/die u ons nog mee wil geven?

*Toelichting*

---

**We zijn aan het einde van de vragen gekomen. Heel erg bedankt voor uw deelname.  
Hoe heeft u dit ervaren?**

## Interview professional

### Doel interview met de professional

Het interview met de professional is een aanvulling op het dossieronderzoek en het interview met de inwoner.

### Vorbereiding

Lees voorafgaand aan het interview de hele vragenlijst door, zodat je weet welke items aan bod komen.



**Let op: de toestemmingsverklaring van de inwoner moet getekend zijn om de professional te kunnen interviewen.**

### Invullen van het format

Het format bestaat uit vragen met een waardering aangeduid in de kleuren groen, mint, oranje en rood. De professional wordt gevraagd welke waardering het meest in buurt komt van zijn/haar ervaring. Heel tevreden is groen, tevreden is mint, ontevreden is oranje en heel ontevreden is rood. Als de ervaring van de professional 'ontevreden/oranje' of 'heel ontevreden/rood' is, dan moet er een toelichting worden ingevuld in het daarvoor bestemde vak ('reden').



**Vul alleen 'niet van toepassing' in als een vraag niet relevant is voor de situatie van de inwoner en geef een toelichting.**

### Contact met de professional

Het gesprek met de professional is niet bedoeld als functioneringsgesprek. Creëer dus een veilige situatie en benoem dat het gaat om het inzichtelijk krijgen hoe de toegang en samenhang verloopt en hoe dit wordt ervaren door inwoners. Met als doel om te leren van ervaringen en dit te verbeteren.





### Inleiding





#### Suggestie voor de introductie

Ik ben <NAAM> en werk als <FUNCTIE>. Wat fijn dat ik u vragen mag stellen. We hebben toestemming van de inwoner om met u te spreken. We willen graag weten wat er goed gaat en wat beter kan om de toegang en samenhang van zorg en ondersteuning in het sociaal domein van de gemeente te verbeteren.

Enige tijd geleden heeft u ondersteuning gegeven aan deze inwoner. Ik ga u hierover steeds iets vragen en dan kunt u met groen, mint, oranje of rood aangeven wat u ervan vond. Groen is heel tevreden en rood is heel ontevreden. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Als u ergens ontevreden of heel ontevreden over bent, vraag ik u om hier kort de belangrijkste redenen van te geven.

Het gesprek duurt ongeveer 1 uur. Belangrijk is dat het niet gaat om uw functioneren. Heeft u nog vragen?

					N.V.T.	Reden
<b>Toegang</b>						
1. Kwam de inwoner <b>gemakkelijk</b> bij de juiste zorg en ondersteuning terecht?						<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
2. Werd de inwoner <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?						<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>

					N.V.T.	Reden
3. Is de inwoner ondersteuning aangeboden door een onafhankelijke cliëntondersteuner?						
4. Is de hulpvraag in samenspraak met de inwoner (in geval van hulpvraag voor een kind, is dit tenminste met het kind) geformuleerd?						
5. Zijn de voorkeuren van de inwoner voor zorg en ondersteuning uitgevraagd?						
6. Is bij het bepalen van de hulpvraag gekeken naar de achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk.						
7. Is de inwoner gevraagd naar eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?						
8. Is de zelfredzaamheid van de inwoner ingeschat?						



Reden

9. Is in kaart gebracht of het sociaal netwerk bereid en bekwaam is om de inwoner te ondersteunen?

### Planvorming

Reden

10. Is er gezamenlijk met de inwoner een plan opgesteld?

11. Is het plan afgestemd op eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?

12. Zijn er samen met de inwoner concrete doelen opgesteld?




13. Zijn deze doelen samen met de inwoner geprioriteerd?




### Regie

Reden

14. Is bekeken of de inwoner zelf regie kon hebben?



					N.V.T.	Reden
15. Is er één regisseur aangewezen? Bijvoorbeeld de inwoner, iemand uit het sociaal netwerk of een professional.						
16. Is het gelukt om de zorg en ondersteuning goed op elkaar af te stemmen?						
17. Was het duidelijk wie of welke organisatie waarvoor verantwoordelijk was in de zorg en ondersteuning?						
18. Is de inwoner om toestemming gevraagd elke keer voordat informatie over hem/haar zou worden gedeeld?						
19. Is informatie voldoende gedeeld om goede en samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden?						
<b>Veiligheid</b>						Reden
20. Is er aandacht geweest voor de veiligheidsrisico's voor kinderen, volwassenen en/of hun omgeving?						

					N.V.T.	Reden
21. Is de kindcheck gedaan? <i>NB Zijn er kinderen in het gezin? In hoeverre hebben de problemen van de volwassenen en/of binnen het gezin gevolgen voor het kind/de kinderen? Is er bij signalen van onveiligheid ook met de kinderen gesproken?</i>						
22. Was er sprake van <b>onveiligheid</b> ? Indien <b>ja</b> : ga verder met vraag 23, 24, 25 en 26. Indien <b>nee</b> : vul n.v.t. in bij vraag 23, 24, 25 en 26.						
23. Is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling doorlopen? <sup>[6]</sup>						
24. Is de <b>veiligheid</b> van kinderen en volwassenen ingeschat met een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument?						
25. Zijn er maatregelen getroffen om de <b>onveiligheid</b> op te heffen? <sup>[7]</sup>						

[6] **Stap 1:** Signalen in kaart brengen, **Stap 2:** Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis, **Stap 3:** Gesprek met inwoner, **Stap 4:** Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling. Is er op basis van stap 1 tot en met 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Is er een vermoeden van acute of structurele onveiligheid? **Stap 5:** Neem twee beslissingen. 1. Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute onveiligheid en structurele onveiligheid. 2: Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Hulp verlenen is mogelijk als: de professional in staat is om effectieve/ passende hulp te bieden of organiseren, de betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp, de hulp leidt tot duurzame veiligheid. Indien hulpverleners op basis van een van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

[7] Melding gemaakt en/of opgeschaald naar: Veilig Thuis, de jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, (kinder)rechter of de burgemeester (via crisisdienst en/of politie).



Reden

26. Is de **veiligheid** van volwassenen (en kinderen) continu gemonitord?

### Monitoring

Reden

27. Is voortdurend gemonitord of de zorg en ondersteuning nog passend was bij de situatie van de inwoner?

28. Is de zorg en ondersteuning bijgesteld?

29. Is samen met de inwoner gezocht naar oplossingen om stagnaties te verhelpen?

30. Heeft een warme overdracht plaatsgevonden? Bijvoorbeeld contact hulpverleners, checken of inwoner bij nieuwe hulpverlener is aangekomen.

31. Zijn alle betrokken professionals van andere organisaties op de hoogte gesteld van de wijzigingen in de zorg en ondersteuning?

---

32. Als u terugkijkt op de ondersteuning die u heeft gegeven, is er dan iets waarvan u nu zegt dat had eerder of beter kunnen gebeuren?

*Toelichting*

---

33. Zijn er nog zaken die we niet besproken hebben en die voor ons belangrijk zijn om te weten/die u ons nog mee wil geven?

*Toelichting*

---

**We zijn aan het einde van de vragen gekomen. Heel erg bedankt voor uw deelname.  
Hoe heeft u dit ervaren?**

## Bijlage 5 Uitleg invoer en analyse

### Het doel van de analyse

Aan de hand van de resultaten van de dossieronderzoeken en de interviews vorm je een beeld van wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet als het gaat om de toegang en samenhang in de zorg en ondersteuning in de gemeente. Dit dient als input voor de sessie met betrokken partners in het sociaal domein.

### Stap 1: Invoeren in het Excelbestand

De bevindingen uit het dossieronderzoek en de interviews voer je in het Excelbestand in. Dit bestand is ontworpen voor drie casussen. Mochten er meer casussen worden gebruikt, dan kun je contact opnemen met de projectgroep TSD/IWW.



**Let op: bevindingen mogen niet meer herleidbaar zijn tot de inwoners en professionals die mee hebben gedaan aan de evaluatie.**

### Input

- Ingevulde vragenlijsten per casus:
  - Dossieronderzoek
  - Inwoner
  - Professional
- Toelichtingen op vragen waar rood of oranje is gescoord.

### Het Excelbestand

- Het bestand bestaat uit één tabblad voor de dossieranalyse, één tabblad voor de inwoner en één tabblad voor de professional.
- De kleuren groen-mint-oranje-rood worden door Excel automatisch omgerekend tot scores 4-3-2-1.
- Op een volgend tabblad worden automatisch de gemiddelde scores berekend:
  - Per thema (Toegang, Vraagverheldering, Planvorming, Regie, Veiligheid en Monitoring)
  - Per criterium
  - Per vraag
  - Totaal en uitgesplitst voor de verschillende groepen (dossier, inwoner, professional)
- Gemiddelde scores op vragen lager dan 2,5 (onder het gemiddelde) kleuren automatisch rood. Daarbij dient gekeken te worden naar de opmerkingen die zijn gemaakt bij de vragen.

### Stap 2: Analyseren

Minstens twee teamleden nemen de uitkomsten van het Excelbestand door en bepalen welke zaken belangrijk zijn om tijdens de sessie met de betrokken partners in het sociaal domein te bespreken. We adviseren om een persoon uit de eigen organisatie met een frisse blik met de analyse mee te laten kijken om deze aan te scherpen.

Vragen die aan de orde komen bij de analyse zijn:

### Totaalbeeld

- Waar zijn de rode scores in het totaaloverzicht? Dit geeft een eerste indruk.

### Totaalbeeld per casus (casus 1,2,3)

- Kijk naar opmerkelijke verschillen tussen bronnen: dossiers – inwoners – professionals. Zitten hier kleurverschillen in? Valt er bijvoorbeeld veel rood of oranje op bij het dossier en is de score van de inwoner en professional dan juist groen?
- Bekijk waar veel groen en mintgroen zit, want dit zijn punten die goed gaan.
- Zoom in per vraag waar rood is gescoord. Kijk bij alle bronnen van deze vraag naar de toelichting.
- Zijn er verschillen tussen de casussen?
- Zijn er andere opvallende zaken? Bijvoorbeeld geheel onverwachte uitkomsten, niet voldoende informatie.

### Themaniveau (zie totaalbeeld)

- Wat is het beeld per thema?

### Criteriumniveau (zie totaalbeeld)

- Wat is het beeld per criterium?
- Welke criteria vragen om meer informatie op vraagniveau?

### Overstijgende vragen

- Denk na over rode draden.
- Denk na wat het goede niveau is voor de sessie met betrokken partners in het sociaal domein: Thema – Criterium – Vraag.
- Denk na over specifieke vragen of onderdelen die aan de orde moeten komen. Gebruik hiervoor de toelichtingen. Gebruik ook de antwoorden op de vragen naar de 'overige relevante punten'. Dit zijn de laatste vragen bij dossieronderzoek en interview voor inwoner en professional.

### Stap 3: Bepalen van de input voor de sessie met betrokken partners in het sociaal domein

Bepaal op basis van de analyse welke onderwerpen je moet bespreken in de sessie met de betrokken partners. Uitgangspunt is een uitwisseling over wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet binnen de gemeente.

Het is nadrukkelijk de bedoeling om tijdens de sessie met betrokken partners de geaggregeerde analysebevindingen te bespreken.



**Er komt dus geen casuïstiek aan de orde en er worden geen namen van inwoners of professionals genoemd.**

## Bijlage 6 Sessie met betrokken partners

### Doel van de sessie

- Reflectie op volledigheid, juistheid en betekenis van de bevindingen.
- Gezamenlijk bespreken van sterke punten en knelpunten in de toegang tot en samenhang in de zorg en ondersteuning in het sociaal domein.
- Zoeken naar verklaringen voor de sterke punten en knelpunten en op basis hiervan te bepalen wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet.
- Opstellen van verbeteracties voor de toekomst.
- Bepalen hoe later wordt geëvalueerd, of de verbeteracties zijn geslaagd en er verbetering is.

### Vorbereiding

#### Wie zijn er aanwezig?

Op de sessie zijn in ieder geval de volgende deelnemers aanwezig:

- Beleidsmedewerkers die direct of indirect zijn betrokken bij de problematiek die speelt in de geselecteerde casussen. Bijvoorbeeld als er inwoners zijn met problematiek rondom inkomen en participatie, dan is de betrokken beleidsmedewerker aanwezig.
- Medewerkers van de betrokken organisaties die niet direct betrokken zijn bij de geselecteerde casussen, op die manier is anonimiteit geborgd.
- Medewerkers van (partner)organisaties in het sociaal domein waarmee wordt samengewerkt binnen casuïstiek. Bijvoorbeeld de huisarts, onderwijs, zorginstelling, W&I, schuldhulpverlening, Wmo of maatschappelijk werk.
- Eventueel iemand van cliëntenraad of andere vertegenwoordiging van inwoners.

Je kunt ervoor kiezen om eerst intern een sessie te houden met de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente en later de uitkomsten te bespreken in een externe sessie met de betrokken partners in het sociaal domein. Bepaal op basis van de analyse welke informatie relevant is voor de deelnemers om vooraf te ontvangen. Bedenk welke persoon de sessie voorziet, welke persoon toelicht vanuit de inhoud en welke persoon notuleert.

### De sessie met betrokken partners

#### Indeling sessie

De gemeente is verantwoordelijk voor de indeling van de sessie. Hieronder een mogelijke opzet:

09.00 - 09.15	Kort voorstellen, uitleg traject, doel bijeenkomst, opzet programma
09.15 - 11.00	Bespreken uitkomsten: wat gaat goed, wat kan beter, wat moet beter?
09.15 - 09.45	Presenteren belangrijkste uitkomsten
09.45 - 10.00	Check herkenbaarheid en aanvullingen vanuit aanwezigen
10.00 - 11.00	Bespreken
11.00 - 11.15	Pauze
11.15 - 12.00	Wat zijn verklaringen voor de bevindingen?
12.00 - 12.45	Verbeteracties formuleren
12.45 - 13.00	Doelstellingen formuleren: wat willen we wanneer gerealiseerd hebben?

#### Verbeteracties en evaluatie

Tijdens de sessie formuleer je verbeteracties. Deze verbeteracties zijn specifiek gericht op een thema, criterium of vraag. Ten slotte bepaal je op welke termijn en op welke punten wordt geëvalueerd. Bijvoorbeeld:

- Vervolgsessie 3 maanden later, waarbij je bespreekt of de verbeteracties van de grond komen en of nieuwe verbeteracties noodzakelijk zijn.
- Een jaar later gericht uitvragen van die punten waarop verbeteracties zijn geformuleerd.
  - Dossiers bekijken op dit punt
  - Inwoners en professionals bevragen op dit punt
- Drie jaar later de zelfevaluatie nogmaals uitvoeren.

#### Terugkoppeling

Geef een terugkoppeling over de uitkomsten van de zelfevaluatie aan de inwoners die dit hebben aangegeven te willen.

## Bijlage 7 Basiskader en vragen

### Toegang

#### Ratio

Waarom is dit belangrijk?

Inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben, moeten op een gemakkelijke en begrijpelijke manier aan deze zorg en ondersteuning kunnen komen. Het is van belang dat inwoners tijdig worden geholpen na aanmelding bij de toegangsfunctie tot zorg en ondersteuning. Een passende toeleiding vermindert het risico op stagnatie of verergering van problematiek. Een essentieel onderdeel van toegang is de manier waarop de medewerkers van

de gemeente inwoners behandelen. Een respectvolle bejegening bevordert de toeleiding naar het gebruik willen maken van zorg en ondersteuning. De inwoners moeten zicht krijgen op de rechten en plichten die zorg en ondersteuning met zich meebrengen, zodat ze een afgewogen keuze kunnen maken deze al dan niet te accepteren. Voorbeelden zijn de eigen bijdrage en het recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Criterion <i>Wanneer is het goed?</i>	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
1. Inwoners weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag en worden tijdig geholpen.	1.	Maak een tijdslijn hoe de inwoner bij de gemeente is gekomen voor zorg en ondersteuning?	Hoe bent u bij de gemeente gekomen voor hulp? <i>NB. Maak een tijdslijn.</i>	-
	2.	-	Hoe heeft u dit ervaren?	Kwam de inwoner <b>gemakkelijk</b> bij de juiste zorg en ondersteuning terecht?
	3.	Werd de inwoner <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?	Werd u <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?	Werd de inwoner <b>snel</b> geholpen door de <b>medewerker van de gemeente</b> ?
2. Inwoners worden bij de toegangsfunctie goed geïnformeerd en respectvol bejegend.	4.	-	Kon u uw vraag persoonlijk met een <b>medewerker van de gemeente</b> bespreken?	-
	5.	-	Was de informatie over het aanmeldproces voor hulp die u kreeg duidelijk?	-
	6.	-	Heeft de <b>medewerker van de gemeente</b> u verteld wat uw rechten en plichten zijn van de hulp? <sup>[8]</sup>	-
	7.	-	Heeft de <b>medewerker van de gemeente</b> u met respect behandeld? Bijvoorbeeld serieus worden genomen, klantvriendelijkheid en aandacht hebben voor u.	-

[8] Voorbeelden van rechten en plichten zijn de eigen bijdrage, vier weken zoekperiode, tegenprestatie bij uitkeringsaanvraag en het recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner.

## Vraagverheldering

### Ratio

Waarom is dit belangrijk?

Om maatwerk te kunnen leveren is het belangrijk dat integraal naar de zorg en ondersteuningsbehoefte wordt gekeken. Dit betekent dat de hulpvraag en achterliggende hulpvragen voor alle levensdomeinen worden achterhaald. Sommige inwoners hebben baat bij het gezamenlijk formuleren van hun hulpvraag met de professional, om hun ondersteuningsbehoefte duidelijk en volledig in kaart te brengen. Doorvragen bevordert het in beeld brengen

van (complexe) problematiek, waardoor het makkelijker is om passende zorg en ondersteuning aan te bieden. Als ouders een hulpvraag formuleren voor kinderen, spreekt de professional ook met de kinderen. De hulpvraag van de ouders is namelijk niet altijd de hulpvraag van het kind. Inwoners hebben ten alle tijden recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De professional moet inwoners hierover informeren.

Criteria Wanneer is het goed?	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
3. In samenspraak met inwoners wordt de ondersteuningsbehoefte integraal in kaart gebracht.	8.	-	Is aan u gevraagd of u een onafhankelijke cliëntondersteuner wilt?	Is de inwoner ondersteuning aangeboden door een onafhankelijke cliëntondersteuner?
	9.	Is de hulpvraag in samenspraak met de inwoner (in geval van hulpvraag voor een kind, is dit tenminste met het kind) geformuleerd?	Heeft u samen met de professional besproken wat uw vraag is?	Is de hulpvraag in samenspraak met de inwoner (in geval van hulpvraag voor een kind, is dit tenminste met het kind) geformuleerd?
	10.	Zijn de voorkeuren van de inwoner voor zorg en ondersteuning uitgevraagd?	Is aan u gevraagd welke hulp u graag zou willen hebben?	Zijn de voorkeuren van de inwoner voor zorg en ondersteuning uitgevraagd?
	11.	Is bij het bepalen van de hulpvraag gekeken naar achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk.	Heeft een professional gevraagd of u ook op andere gebieden nog hulp nodig had? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk.	Is bij het bepalen van de hulpvraag gekeken naar de achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden? Bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting, gezondheid, opvoeding en sociaal netwerk.
	12.	Is de inwoner gevraagd welke eventuele andere zorg en ondersteuning hij/zij ontvangt?	Is aan u gevraagd welke hulp u al krijgt?	Is de inwoner gevraagd naar eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?
4. De eigen kracht van de inwoners wordt in kaart gebracht.	13.	Is de zelfredzaamheid van de inwoner ingeschat?	Is aan u gevraagd wat u zelf kunt doen om uw problemen op te lossen?	Is de zelfredzaamheid van de inwoner ingeschat?
	14.	Is in kaart gebracht of het sociaal netwerk bereid en bekwaam is om de inwoner te ondersteunen?	Is aan u gevraagd welke hulp familie en/of vrienden u kunnen bieden?	Is in kaart gebracht of het sociaal netwerk bereid en bekwaam is om de inwoner te ondersteunen?



## Planvorming

### Ratio Waarom is dit belangrijk?

Inwoners hebben er baat bij als zorg en ondersteuning tot resultaten leidt. Om effectieve zorg en ondersteuning te kunnen bieden, is het van belang dat professionals samen met

volwassenen (en kinderen) doelen stellen en deze vastleggen in een integraal plan. Het is belangrijk dat de doelen concreet zijn en op elkaar worden afgestemd.

Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
5. In samenspraak met inwoners wordt een integraal zorg- en ondersteuningsplan gemaakt.	15.	Is er gezamenlijk met de inwoner een plan opgesteld?	Heeft u samen met de professional een plan gemaakt?	Is er gezamenlijk met de inwoner een plan opgesteld?
	16.	Is het plan afgestemd op eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?	Is het plan afgestemd op eventuele andere hulp die u ontvangt?	Is het plan afgestemd op eventuele andere zorg en ondersteuning die de inwoner ontvangt?
6. In het plan van inwoners staan doelen.	17.	Zijn er concrete doelen opgesteld?	Zijn er samen met u doelen opgesteld?	Zijn er samen met de inwoner concrete doelen opgesteld?
	18.	Zijn deze doelen samen met de inwoner geprioriteerd?	Heeft u kunnen vertellen welke van deze doelen u het belangrijkste vindt?	Zijn deze doelen samen met de inwoner geprioriteerd?

## Regie

### Ratio

Waarom is dit belangrijk?

Om integrale zorg en ondersteuning te kunnen bieden, is afstemming nodig tussen alle betrokkenen. Dit betekent dat het voor iedere betrokkene duidelijk moet zijn wie wat wanneer doet in de zorg en ondersteuning. De professional kijkt eerst wat inwoners kunnen: alleen, of met steun van hun sociaal netwerk. Wanneer inwoners beperkte regiemogelijkheden hebben, ondersteunt een regisseur<sup>[9]</sup> houdt zicht op de ondersteuningsbehoefte en het geheel aan zorg en ondersteuning,

houdt contact met alle betrokkenen en heeft doorzettingsmacht. Het delen van informatie is van belang voor een optimale samenwerking. Voor het delen van persoonsgevoelige informatie is de toestemming van inwoners vereist en geven professionals aan wie waarom informatie nodig heeft. In situaties van onveiligheid is het delen van informatie tussen professionals zonder toestemming mogelijk.

Criterion <i>Wanneer is het goed?</i>	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
7. De zorg en ondersteuning wordt op elkaar afgestemd door één regisseur.	19.	Is bekeken of de inwoner zelf regie kon hebben?	Is aan u gevraagd of u zelf de hulp op elkaar wilde afstemmen?	Is bekeken of de inwoner zelf regie kon hebben?
	20.	Is er één regisseur aangewezen? Bijvoorbeeld de inwoner, iemand uit het sociaal netwerk of een professional. <sup>[10]</sup>	Was er één iemand die al uw hulp op elkaar afstemde? Dit kunt u zelf zijn, iemand uit uw sociaal netwerk of een professional.	Is er één regisseur aangewezen? Bijvoorbeeld de inwoner, iemand uit het sociaal netwerk of een professional.
	21.	-	Is het gelukt om de hulp goed op elkaar af te stemmen?	Is het gelukt om de zorg en ondersteuning goed op elkaar af te stemmen?
	22.	-	Was het voor u duidelijk wie of welke organisatie u waarmee zou helpen?	Was het duidelijk wie of welke organisatie waarvoor verantwoordelijk was in de zorg en ondersteuning?
8. Informatie die nodig is om goede en samenhangende zorg en ondersteuning te bieden wordt gedeeld.	23.	-	Is uw toestemming gevraagd door de professional elke keer voordat er informatie over u zou worden gedeeld?	Is de inwoner om toestemming gevraagd elke keer voordat informatie over hem/haar zou worden gedeeld?
	24.	Is informatie voldoende gedeeld om goede en samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden?	-	Is informatie voldoende gedeeld om goede en samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden?

[9] Voor de leesbaarheid hebben we gekozen voor de term regisseur.

[10] De regisseur is verantwoordelijk voor het inventariseren van de gezinssituatie. Hij zorgt voor een integrale probleemanalyse, zorgt voor het opstellen van integraal plan en voert de regie over de uitvoering van het plan. Hij doet dit samen met het gezin en andere betrokken professionals.

## Veiligheid

### Ratio

Waarom is dit belangrijk?

Het is belangrijk dat professionals altijd oog hebben voor de veiligheid van volwassenen, kinderen en hun omgeving. Dit gaat om alle professionals uit het sociaal domein. Er moet worden gecheckt of er kinderen zijn en in hoeverre de problemen van de volwassenen gevolgen voor hen hebben (kindcheck). Wanneer er signalen van onveiligheid zijn, dan worden de stappen van de

meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd. Het is belangrijk ten alle tijden met de kinderen te spreken. Bij onveilige situaties worden zo snel mogelijk maatregelen getroffen om de onveiligheid op te heffen. Er wordt gemonitord of de veiligheid daadwerkelijk is hersteld.

Criteria Wanneer is het goed?	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
9. De veiligheid van kinderen, volwassenen worden tijdig gesignaleerd.	25.	Is er aandacht geweest voor de veiligheidsrisico's voor kinderen, volwassenen en/of hun omgeving?	-	Is er aandacht geweest voor de veiligheidsrisico's voor kinderen, volwassenen en/of hun omgeving?
	26.	Is de kindcheck gedaan? <sup>[11]</sup>	-	Is de kindcheck gedaan? <sup>[11]</sup>
	27.	Was er sprake van <b>onveiligheid</b> ? Indien ja: ga verder met vraag 28, 29, 30 en 31. Indien nee: vul n.v.t. in bij vraag 28, 29, 30 en 31.	Was uw situatie <b>onveilig</b> ? Indien ja: ga verder met vraag 28, 30 en 31. Indien nee: vul n.v.t. in bij vraag 28, 30 en 31.	Was er sprake van <b>onveiligheid</b> ? Indien ja: ga verder met vraag 28, 29, 30 en 31. Indien nee: vul n.v.t. in bij vraag 28, 29, 30 en 31.
	28.	Is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling doorlopen? <sup>[12]</sup>	Is uw <b>veiligheid</b> (en van uw kinderen) besproken?	Is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling doorlopen? <sup>[12]</sup>
	29.	Is de <b>veiligheid</b> van kinderen en volwassenen ingeschat met een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument?	-	Is de <b>veiligheid</b> van kinderen en volwassenen ingeschat met een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument?
10. Bij signalen van onveiligheid wordt hierop geanticipeerd.	30.	Zijn er maatregelen getroffen om de <b>onveiligheid</b> op te heffen? <sup>[13]</sup>	Is er door de professional actie ondernomen?	Zijn er maatregelen zijn getroffen om de <b>onveiligheid</b> op te heffen? <sup>[13]</sup>
	31.	Is de <b>veiligheid</b> van volwassenen (en kinderen) continu gemonitord?	Is de <b>veiligheid</b> nog regelmatig met u besproken?	Is de <b>veiligheid</b> van volwassenen (en kinderen) continu gemonitord?

[11] Zijn er kinderen in het gezin? In hoeverre hebben de problemen van de volwassenen en/of binnen het gezin gevolgen voor het kind/de kinderen? Is er bij signalen van onveiligheid ook met de kinderen gesproken?

[12] **Stap 1:** Signalen in kaart brengen, **Stap 2:** Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis, **Stap 3:** Gesprek met inwoner, **Stap 4:** Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling. Is er op basis van stap 1 tot en met 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Is er een vermoeden van acute of structurele onveiligheid? **Stap 5:** Neem twee beslissingen. 1. Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute onveiligheid en structurele onveiligheid. 2. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Hulp verlenen is mogelijk als: de professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of organiseren, de betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp, de hulp leidt tot duurzame veiligheid. Indien hulpverleners op basis van een van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

[13] Melding gemaakt en/of opgeschaald naar: Veilig Thuis, de jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, (kinder)rechter of de burgemeester (via crisisdienst en/of politie).

## Monitoring

### Ratio

Waarom is dit belangrijk?

Het is noodzakelijk dat professionals samen met de inwoners voortdurend bepalen of er voldoende voortgang is in het behalen van de gestelde doelen. Indien nodig worden doelen bijgesteld of wordt er naar alternatieven gezocht om de gewenste doelen te bereiken. Er vindt een warme overdracht plaats in samenspraak met inwoners wanneer er wordt toegeleid naar meer passende

zorg en ondersteuning. In het gehele proces van toeleiding naar, tot afronding van zorg en ondersteuning kunnen zich stagnaties voordoen. Bijvoorbeeld door wachtlijsten, het opnieuw stellen van dezelfde diagnose of tegengestelde doelen. Het is dan essentieel dat professionals deze bespreken en hiervoor in overleg met inwoners oplossingen zoeken.

Criterion <i>Wanneer is het goed?</i>	Vraag	Dossier	Inwoner	Professional
11. De zorg en ondersteuning aan inwoners wordt gemonitord en waar nodig bijgesteld.	32.	Is voortdurend gemonitord of de zorg en ondersteuning nog passend was bij de situatie van de inwoner?	Werd met u regelmatig bekeken of de hulp nog passend was bij uw situatie?	Is voortdurend gemonitord of de zorg en ondersteuning nog passend was bij de situatie van de inwoner?
	33.	Is de zorg en ondersteuning bijgesteld?	Is uw hulp bijgesteld?	Is de zorg en ondersteuning bijgesteld?
12. Waar nodig wordt toegeleid naar meer passende zorg en ondersteuning.	34.	Is samen met de inwoner gezocht naar oplossingen om stagnaties te verhelpen?	Is met u gezocht naar oplossingen voor het vastlopen van uw hulp?	Is samen met de inwoner gezocht naar oplossingen om stagnaties te verhelpen?
	35.	Heeft er een warme overdracht plaatsgevonden? Bijvoorbeeld contact hulpverleners, checken of inwoner bij nieuwe hulpverlener is aangekomen.	Is er afstemming geweest tussen professionals wanneer uw hulp veranderde?	Heeft een warme overdracht plaatsgevonden? Bijvoorbeeld contact hulpverleners, checken of inwoner bij nieuwe hulpverlener is aangekomen.
	36.	Zijn alle betrokken professionals van andere organisaties op de hoogte gesteld van de wijzigingen in de zorg en ondersteuning?	-	Zijn alle betrokken professionals van andere organisaties op de hoogte gesteld van de wijzigingen in de zorg en ondersteuning?