

HANDREIKING ZAAKGERICHT WERKEN IN DE 3 DECENTRALISATIES



Auteur Jeffrey Gortmaker, KING
Versie 1.0
Datum woensdag 26 maart 2014

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Doel van dit document	5
1.2	Nota Bene	6
1.3	Leeswijzer	6
2	Karakteristieken Sociaal Domein	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Bedrijfsprocessen 3 Decentralisaties	7
2.3	Bedrijfsobjecten van de 3 Decentralisaties	9
3	ZGW in het Sociaal Domein	12
3.1	Kunnen we zaakgericht werken in het sociaal domein?	12
3.2	Wat kunnen we registreren als zaak?	13
3.3	Hoe kan zaakgericht werken helpen in de samenwerking met ketenpartners?	14
3.4	Hoe kan mijn zaakstelsel het sociaal domein ondersteunen?	16
4	Praktische Handreiking	17
4.1	Breng uw processen en organisatieinrichting in kaart	17
4.2	Maak een overzicht van producten en zaaktypen	17
4.3	Maak samenwerkingsafspraken met ketenpartners	18
4.4	Regel informatiesystemen in	18
4.5	Neem contact op met KING	19
	Bijlage 1: Analyse informatiebehoefte per rol	20
4.6	Lijstje Betrokken Rollen	20
4.7	Informatiebehoefte per rol	21

Bijdragen

Dit document is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de werkgroep Zaakgericht Werken in de 3 Decentralisaties.

Werkgroep

Tom Fränzel, Rindert Dijkstra	Gemeente Apeldoorn
Peter Weersink	Gemeente Ede
Berny Oude Kempers	Gemeente Eindhoven
Frank Herik	Gemeente Enschede
Jeroen Kremer	Gemeente Leeuwarden
Benne Holwerda	Gemeente Rotterdam
Marrie Hol	Gemeente Zwolle

KING is van, voor en door gemeenten. Onze producten ontwikkelen we daarom voor en in samenwerking met gemeenten en andere organisaties. Dit gebeurt met de grootst mogelijke zorg. We streven er naar om onze documenten en andere producten blijvend te verbeteren en te versterken. Dit lukt niet zonder u. Hebt u aanvullingen, suggesties, vragen of opmerkingen rondom dit of andere KING producten, aarzel dan niet en laat het aan ons weten. Alleen zo kunnen we samen onze producten nog beter maken. U kunt ons bereiken via onze website www.kinggemeenten.nl of via info@kinggemeenten.nl.

1 Inleiding

Gemeenten krijgen de komende jaren te maken met een grote uitdaging in het sociaal domein. Enkele omvangrijke taken en verantwoordelijkheden op het gebied van zorg, jeugd en participatie worden vanuit het rijk (en provincies) overgeheveld naar gemeenten. Centraal in deze uitdaging staat het principe van 'één gezin, één plan, één regisseur'; gemeenten moeten regie gaan voeren over een heel netwerk aan hulpverleners dat betrokken is bij een bepaald gezin, en dat met een hogere kwaliteit en tegen mindere kosten dan nu het geval is. Een goede informatievoorziening die aansluit op het bestaande ICT-landschap van gemeenten én ketenpartners is in dit kader van groot belang.

KING heeft onlangs een verkenning uitgevoerd naar deze informatievoorziening in het sociaal domein (VISD). Hieruit zijn o.a. een globaal procesmodel, een lijst met functionaliteiten voor de informatievoorziening en een concept Programma van Eisen (PvE) voortgekomen¹. Één van de conclusies uit dit rapport is dat 'zaakgericht werken' kansen biedt bij het ondersteunen van de regiefunctie. Daarnaast onderkent men dat het juiste gebruik van zaakgericht werken en de bijbehorende standaarden (ZTC, RGBZ, StuF-ZKN) binnen dit nieuwe domein moet worden onderzocht en gedefinieerd.

In de bijlage bij het VISD-rapport over het concept Programma van Eisen (PvE) ten behoeve van de regievoering in het sociaal domein staat onder het kopje 'generieke functionaliteit' beschreven waar 'zaakfunctionaliteit' aan moet voldoen. Maar er wordt open gelaten hoe deze zaakfunctionaliteit en de bijbehorende standaarden gebruikt moeten worden in het sociaal domein. Dit is ongewenst omdat dit ertoe zal leiden dat gemeenten en leveranciers hierin elk hun eigen keuzes zullen maken, wat ten koste gaat van standaardisatie (en vooral de daarmee gepaarde kostenbesparingen) en interoperabiliteit. Bovendien spelen er enkele bijzondere vraagstukken in het sociaal domein die om nader onderzoek vragen. Bijvoorbeeld de relatie tussen enkelvoudig en meervoudig ondersteunen, het toepassen van zaakgericht werken voor het complexe en onvoorspelbare proces van 'meervoudig ondersteunen' en het uitwisselen van 'zaak-informatie' met diverse hulpverleners en andere partijen in het netwerk rond het gezin. Op bovenstaande en daaraan gerelateerde vragen wil dit document een antwoord geven.

1.1 Doel van dit document

Het hoofddoel van dit document is het beschrijven van de toepassing van 'zaakgericht werken' in het sociaal domein na de drie decentralisaties en de bijbehorende informatievoorziening. Het geeft praktische handvatten over hoe gemeenten hier nu al mee aan de slag kunnen.

Dit document is bedoeld voor een brede doelgroep. Primair voor gemeentelijke informatiemanagers, programmamanagers sociaal domein, informatiearchitecten, managers sociaal domein etc. Ook leveranciers en (nieuwe) ketenpartners van gemeenten in het sociaal domein kunnen echter profiteren van de inzichten uit dit document.

'Zaakgericht werken in de 3 decentralisaties' is één van de prioritaire thema's binnen het VISD-project (www.visd.nl). Dit document maakt onderdeel uit van het eerste increment van het deelproject PVE.

Het document is niet normatief. Gemeenten worden aangemoedigd kennis te nemen van dit document en dit te gebruiken als kader en leidraad bij het inrichten van het sociaal domein. We voorkomen hiermee dat werkwijzen en systemen te ver uiteen gaan lopen.

¹ <http://www.kinggemeenten.nl/secties/verkenning-informatievoorziening-sociaal-domein-visd/producten/visd-documenten>

1.2 Nota Bene

1. Het denkproces rondom de inrichting in het sociaal domein is nog in volle gang. Dit geldt ook voor het denkproces rondom de toepassing van zaakgericht werken in dit domein. Dit document is dan ook nog in ontwikkeling en geeft de actuele stand van het denkproces weer. Op basis van nieuwe inzichten en vragen wordt de inhoud in dit document in volgende incrementen bijgewerkt en aangevuld.
2. Dit stuk geeft geen inleiding op zaakgericht werken. Het GEMMA 2.0 Katern Zaakgericht Werken beschrijft de visie van KING met betrekking tot zaakgericht werken. Deze is te vinden op onze co-creatiewebsite².

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 verkent op basis van de processen en bedrijfsobjecten de karakteristieken van het sociaal domein.

Hoofdstuk 3 gaat specifiek in op het 'zaakgericht werken' in het sociaal domein. Op basis van de eerder geschetste karakteristieken van het sociaal domein geeft het aan hoe 'zaakgericht werken' in dit domein.

Hoofdstuk 4 geeft praktische handvatten voor informatiemanagers bij de inrichting van het sociaal domein.

² Zie http://www.cocreatiebasisgemeente.nl/index.php/Katernen_GEMMA_2.0

2 Karakteristieken Sociaal Domein

2.1 Inleiding

Met de decentralisaties sociaal domein en het adagium 'één gezin, één plan, één regisseur', ontstaat een groot, gedeeltelijke nieuw domein binnen gemeenten met heel eigen karakteristieken en uitdagingen.

Nieuw voor dit domein is dat er naast simpele 'aanvragen' ook processen bijkomen die langer lopen en het zelfredzaam maken van een gezin tot doel hebben.

Voor een inleiding op het sociaal domein verwijzen we naar het rapport Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein (VISD) (KING, 2013)³.

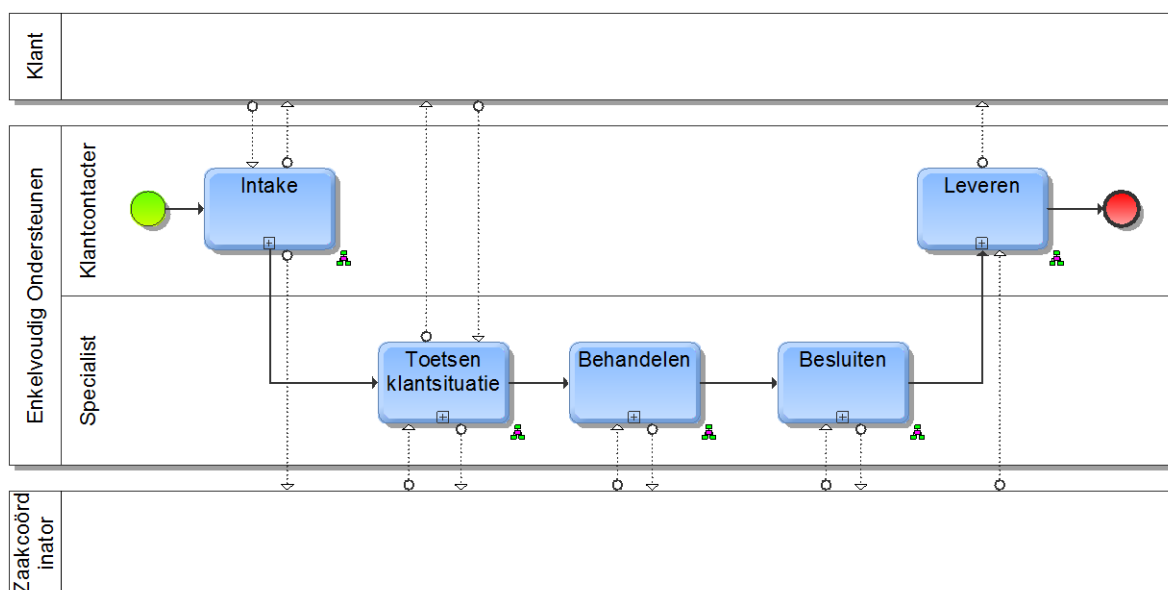
In dit hoofdstuk schetsen we een beeld van de karakteristieken van het sociaal domein aan de hand van de bedrijfsprocessen en bedrijfsobjecten die in dit domein een rol spelen.

2.2 Bedrijfsprocessen 3 Decentralisaties

In het project Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein (VISD) hebben is er gekeken naar de processen die voorkomen in het sociaal domein. In het Eindadvies VISD zijn, op basis van de GEMMA Procesarchitectuur 2.0, de twee belangrijkste primaire processen op hoofdlijnen weergegeven. Deze twee processen zijn 'enkelvoudig ondersteunen' en 'meervoudig ondersteunen'.

Voor een compleet overzicht van de processen in het sociaal domein (incl. ondersteunende en sturende processen als betalen en verantwoorden) verwijzen we naar bijlage 1 van het VISD-rapport (KING, 2013).

2.2.1. Enkelvoudig ondersteunen



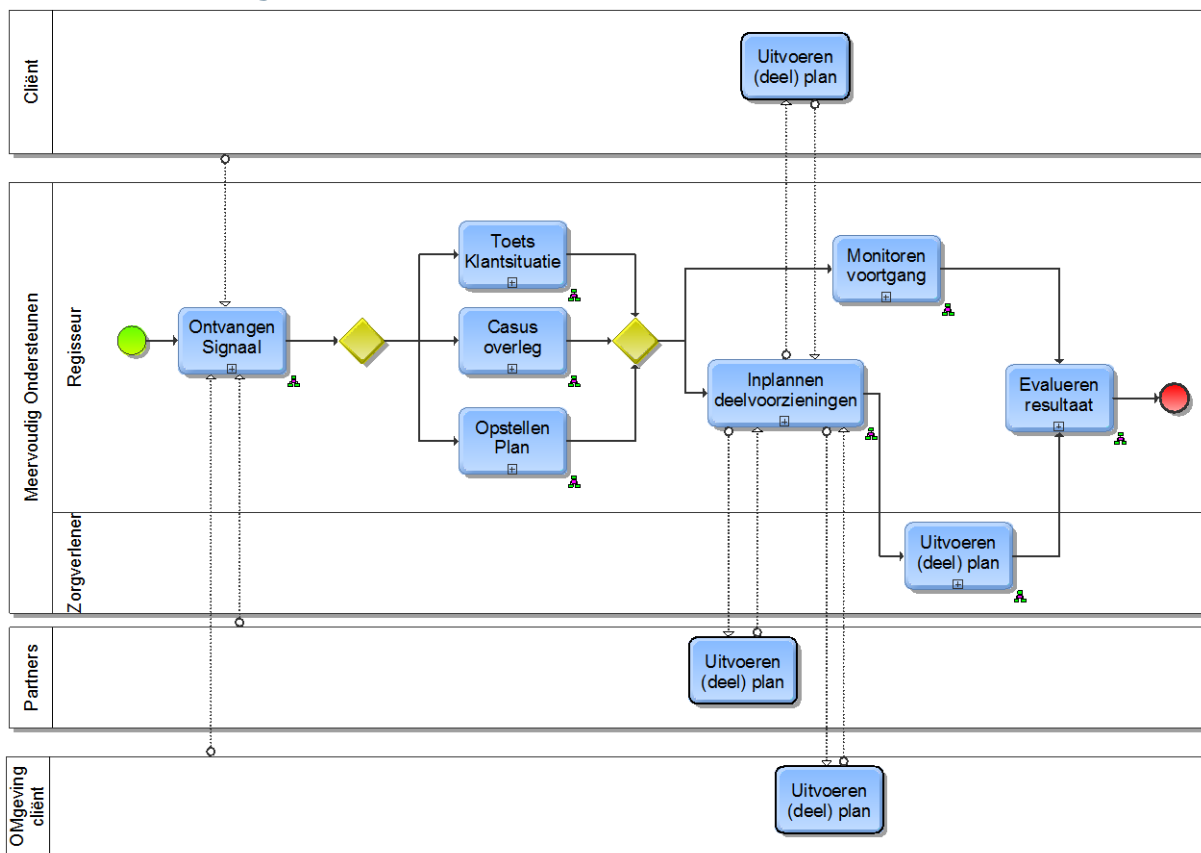
Figuur 1: Bedrijfsproces Enkelvoudig ondersteunen

³ Zie ook <http://www.kinggemeenten.nl/secties/verkenning-informatievoorziening-sociaal-domein-visd/producten/visd-documenten>

Dit proces begint met een enkelvoudige aanvraag door een burger. Een enkelvoudige aanvraag kan een aanvraag zijn voor één voorziening, maar ook niet complexe aanvragen voor meerdere voorzieningen lopen via dit proces. Een voorbeeld is iemand die hulp in de huishouding én een rolstoel aanvraagt.

Nadruk in dit proces ligt op efficiënt afhandelen. In dit proces komt geen regisseur aan bod. Wel moet er opgeschakeld kunnen worden naar het proces 'meervoudig ondersteunen' als er meer aan de hand blijkt. Dit proces volgt het stramien van de dienstverleningsprocessen (vergunningen, subsidies, bezwaren) uit de GEMMA procesarchitectuur.

2.2.2. Meervoudig Ondersteunen



Figuur 2: Bedrijfsproces Meervoudig Ondersteunen

Het bedrijfsproces 'meervoudig ondersteunen' is bedoeld voor complexere (multiprobleem)situaties, waarbij de zelfredzaamheid van de burgers vaak laag is en regie op de hulpvraag en de verschillende trajecten noodzakelijk is.

Vaak begint een burger met een aanvraag voor een voorziening die via het bedrijfsproces 'enkelvoudig ondersteunen' afgehandeld kan worden. Als halverwege duidelijk wordt dat er meer aan de hand is, wordt er opgeschakeld naar het proces 'meervoudig ondersteunen'.

Dit proces van 'meervoudig ondersteunen' ziet er anders uit dan we gewend zijn van een proces. Er is niet één dominante flow door de verschillende werkprocessen heen, maar een groot aantal opties. Het proces in zijn geheel is dan ook geen administratief proces, maar het gaat om mensen, die veelal een andere aanpak vragen. Het eindresultaat van het proces laat zich niet makkelijk op voorhand eenduidig vastleggen. Dit is wanneer het gezin voldoende zelfredzaam is, maar dat is erg subjectief en moeilijk vooraf te normeren. Vaak is er ook sprake van een cyclisch of spiraalvormig

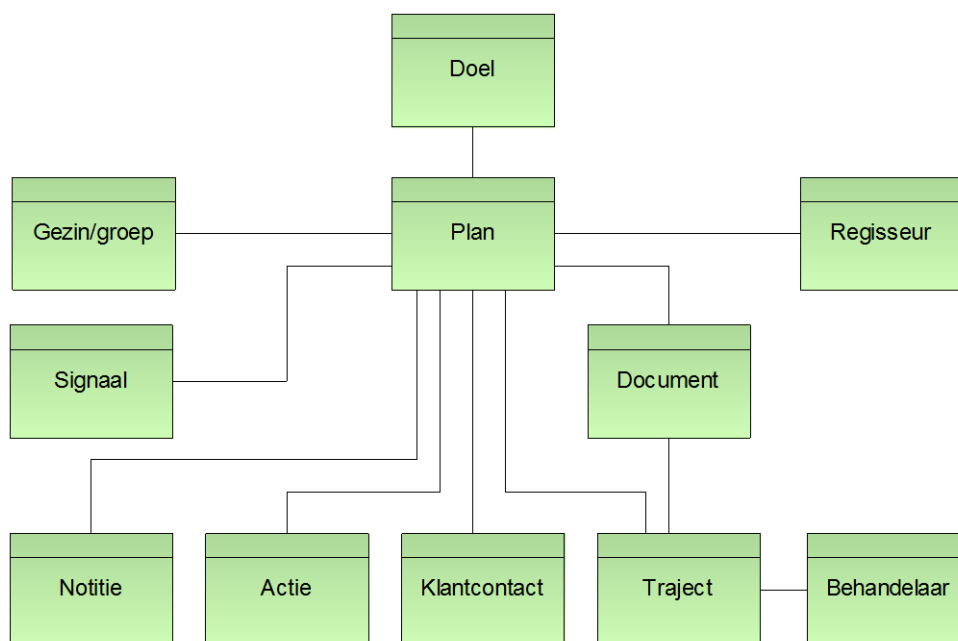
proces: in sommige gevallen zal de ondersteuning blijven doorlopen en zal er nooit een einde komen aan het proces.

Om deze redenen is het niet mogelijk een traditioneel procesmodel met daarin een vaste volgorde en voorgeschreven stappen op te stellen. Er zijn namelijk oneindig veel paden door het proces te bedenken. Het is de regisseur die per gezin de route bepaalt. Dat is dus niet vooraf voor te schrijven.

2.3 Bedrijfsobjecten van de 3 Decentralisaties

Naast de bedrijfsprocessen zijn in de decentralisaties ook de betrokken bedrijfsobjecten belangrijk voor het beschrijven van het sociaal domein.

In figuur 6 staat een bedrijfsobjectenmodel getekend met daarin de belangrijkste objecten rondom *1-gezin, 1-plan en 1-regisseur* die betekenis hebben voor de bedrijfsvoering van het sociaal domein. Het is een bedrijfsobjectenmodel, geen informatiemodel. Om deze reden zijn enkel de belangrijkste relaties tussen de objecten weergegeven en is er geen cardinaliteit gemodelleerd. Centraal op één as staan de objecten gezin, plan en regisseur. Hetgeen correspondeert met het adagium *1-gezin, 1-plan, 1-regisseur*.



Figuur 3: Bedrijfsobjectenmodel 3 decentralisaties

Gezin/groep

Het begrip 'gezin' is moeilijk te definiëren. Bovendien kunnen ook personen rondom een gezin relevant zijn voor een plan. In dit document gaan we daarom uit van een 'groep'. Een groep bestaat uit de personen die –naar beoordeling van de regisseur- samen onderwerp vormen van, of randvoorwaardelijk zijn voor een plan. Een groep komt vaak overeen met een huishouden, maar kan bv. ook een buurman bevatten die daar vaak over de vloer komt. De combinatie van personen maakt een groep uniek.

Personen kunnen in meerdere groepen voorkomen. Bijvoorbeeld voor gescheiden ouders met ieder een eigen problematiek en gezamenlijke problematiek rond het kind kunnen er meerdere groepen gedefinieerd worden. Of bij een tienerdochter die contact zoekt met een wijkteam en niet wil dat haar zaak deel uitmaakt van het groepstraject rond de problemen in haar familie. Alles naar

inschatting van de regisseur. Ook kunnen groepen dus gemeenteverstijgend zijn. In dit geval is afstemming tussen de verschillende gemeenten gewenst.

Plan⁴

Wanneer een regisseur start met een groep, dan wordt er begonnen met het opstellen van een plan. Dit plan bundelt alle zaken, acties, klantcontacten, etc. die betrekking hebben op deze groep personen. Dit naar beoordeling van de regisseur. Dus ook zaken die al lopen, maar wel relevant zijn voor het plan. Per groep loopt er tegelijkertijd maar één plan. Wel kan een plan eventueel uit verschillende deelplannen bestaan. Het plan kan op ieder moment bijgesteld worden. Het plan wordt opgesteld door de regisseur, samen met de groep.

Hierin staan de te behalen doelen (evt. per groepslid), bijbehorende acties en trajecten en de (indicatieve) planning hiervan. Als het plan is afgesloten (doel bereikt), kan er wel op een later moment een nieuw plan voor dezelfde groep worden aangemaakt.

Regisseur

Een regisseur is iemand die regie voert op een groepstraject. De regisseur is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het plan en dus het halen van het (de) gestelde doel(en). Vaak zal de rol van regisseur belegd zijn in een zogenaamd 'sociaal wijkteam'⁵. De regisseur maakt dan deel uit van het wijkteam. Soms wordt er in duo of teamverband gewerkt. In dat geval kunnen meerdere medewerkers de rol van regisseur hebben.

Een gemeente zal streven naar zoveel mogelijk 'zelfregie' door de cliënt zelf. Deze invulling van de regisseurrol wordt hier niet bedoeld.

Signaal

Een signaal heeft betrekking op een persoon of groep en geeft aan dat er met deze persoon of groep mogelijk iets aan de hand is. Bijvoorbeeld een notificatie van x maanden huurachterstand, een signaal dat het niet goed gaat op school, een vermoeden van partnergeweld, etc. Een signaal kan worden ingediend door een burger, of professioneel bij het gezin betrokken persoon. Soms is het binnenkomen van een signaal een aanleiding voor het starten van een groepstraject. Signalen die binnenkomen als er al een groepstraject loopt, worden geregistreerd onder dit groepstraject.

Traject

Een traject is een onderdeel van een plan dat ingezet wordt om een of meerdere problemen van een groep te reduceren. Een plan kan meerdere trajecten omvatten. Bijvoorbeeld: een schuldhulpverleningstraject voor het gezin, een ontwenningsskuur voor de moeder, een reïntegratietraject voor de vader en gezinscoaching voor het hele gezin. Dit zijn trajecten die ofwel in het gemeentelijke producten en dienstenaanbod zitten, ofwel door de gemeente kunnen worden ingekocht bij gecontracteerde partijen. In het procesmodel in Figuur 2 heet dit 'Uitvoeren (Deel)plan'. Bij ieder traject is een 'behandelaar' betrokken die (hoofd)verantwoordelijk is voor de uitvoering van dat traject. Bij dit plan kunnen één of meerdere documenten horen.

Klantcontact

Een klantcontact is een contact tussen regisseur en groep(slid). Het registreren van deze contacten is belangrijk voor de verantwoording achteraf, zeker in het geval dat er iets misgaat. Relevante 'klantcontacten' in het kader van een specifiek plan worden –beknopt- geregistreerd.

⁴Het plan is hier ruimer te interpreteren dan een fysiek document met afspraken.

⁵ Zie <http://www.vng.nl/nieuws/13-08-16/handreiking-sociale-wijkteams-in-ontwikkeling/1082>

Klantcontacten in het kader van een specifiek traject dat onderdeel is van een plan dienen daar te worden geregistreerd (conform RGBZ).

Actie

Acties zijn activiteiten die een regisseur of groepslid uitvoert in het kader van een plan. Dit kunnen geplande acties zijn (een soort van takenlijstje). Maar ook ongeplande acties die tijdens de looptijd van een groepstraject zijn 'ontstaan' moeten achteraf worden geregistreerd tbv. de verantwoording. Bv. 'telefoontje naar de reclasseringsambtenaar', 'even informeren bij de schuldhulpverlening', 'overleg met zorg- en adviesteam op school'.

Het verschil met een traject is dat acties kortlopend zijn en geen vooraf omschreven proces volgen. Vaak hebben ze ook een informeel en/of ad-hoc karakter.

Dit kunnen acties zijn voor zowel de regisseur als de groep of een groepslid zelf. Zo kan worden afgesproken en in het plan vastgelegd dat een groepslid 2 keer per week naar een wijkcentrum gaat, of dat een buurman elke maandag boodschappen gaat halen.

Notitie

Een notitie is vrije tekst die een regisseur kan registreren bij een plan. Bijvoorbeeld observaties over de gezins- of thuissituatie, de houding van de ouders, aandachtspunten, etc.

Document

Bij een groepstraject kunnen meerdere documenten horen. Het met het gezin afgesproken (en eventueel ondertekend) ondersteuningsplan. Een foto van de woonsituatie. Een uitgewerkt ecogram, etc. Documenten die horen bij specifieke trajecten, worden bij deze trajecten geregistreerd.

3 ZGW in het Sociaal Domein

Op basis van de karakteristieken van het sociaal domein uit hoofdstuk 2, beantwoorden we in dit hoofdstuk de specifieke vraagstukken rondom de toepassing van het zaakgericht werken in het sociaal domein:

1. Kunnen we zaakgericht werken in het sociaal domein?
2. Wat kunnen we registreren als zaak?
3. Hoe kan zaakgericht werken helpen in de samenwerking met ketenpartners?
4. Hoe kan mijn zaakstelsel het sociaal domein ondersteunen?

3.1 Kunnen we zaakgericht werken in het sociaal domein?

In het GEMMA 2.0 katern Zaakgericht Werken (zie cocreatiewebsite⁶) wordt zaakgericht werken als volgt gedefinieerd:

Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens het proces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over het proces, wordt geregistreerd als 'zaak' en deze uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen.

Deze paragraaf kijkt voor de twee belangrijkste processen in het sociaal domein of er zaakgericht gewerkt kan worden.

3.1.1. Proces enkelvoudig ondersteunen

Het proces enkelvoudig ondersteunen, zoals geschetst in paragraaf 2.2.1 leent zich prima voor zaakgericht werken zoals in de overige gemeentelijke dienstverleningsprocessen gebruikelijk is. Begin en eind van het proces zijn afgebakend overeenkomstig de kenmerken van een zaak: een betekenisvol resultaat dat beantwoordt aan de aanleiding van het proces en de voortgang bewaakt moet worden.

Bij het bedrijfsproces *enkelvoudig ondersteunen* kan een referentiezaaktype worden gedefinieerd, uitgaand van statussen behorende bij de 5 werkprocessen in het bedrijfsproces in Figuur 1. Dit referentiezaaktype kan vervolgens worden verbijzonderd naar de verschillende varianten van 'enkelvoudige ondersteuning': bv. een aanvraag WMO-voorziening of een Wwb-uitkering.

De deeltrajecten die door de regisseur wordt ingezet als onderdeel van het proces 'meervoudig ondersteunen' (zie uitvoeren (deel)plan in Figuur 2), verlopen in principe volgens het proces 'enkelvoudig ondersteunen' en kunnen dus ook zaakgericht worden uitgevoerd. Afhankelijk van de organisatie- en procesinrichting kan een regisseur in een wijkteam zelf delen van het proces uitvoeren (bv. de intake, een toets op de indieningsvereisten, etc.). Hierdoor kan het bijbehorende zaaktype verschillen van het zaaktype bij een eenvoudige enkelvoudige aanvraag.

3.1.2. Proces Meervoudig Ondersteunen

Het proces *meervoudig ondersteunen*, zoals geschetst in paragraaf 2.2.2 is een complex en veelal cyclisch proces waardoor geen dominante flow bestaat en waarvan het verloop pas tijdens de uitvoering wordt bepaald. Het is dus geen administratief proces en is in de praktijk niet in een set met betekenisvolle sequentiële statussen te vatten. Zaakgericht werken op de gebruikelijke manier (waarbij er o.a. uitgegaan wordt van een vooraf per zaaktype bepaalde set met sequentiële

⁶ http://www.cocreatiebasisgemeente.nl/index.php/Katernen_GEMMA_2.0

statussen) is dan ook niet voldoende voor dit proces. De meeste gangbare zaaksystemen zullen dit proces dan ook niet kunnen ondersteunen op een manier die voldoet aan de behoeften van de wijkteammedewerker/regisseur.

Het concept zaakgericht werken en de implementatie hiervan in zaaksystemen moet worden verrijkt en doorontwikkeld naar een Zaakgericht Werken 2.0, dat wel een antwoord biedt op de noden van dergelijke processen. Inspiratie hiervoor bieden wellicht ideeën rondom "Adaptive Case Management (ACM) (Swenson, 2010).

Op onderdelen kan in dit proces echter wel zaakgericht gewerkt worden. Het uitvoeren van de verschillende 'deeltrajecten' of de interactie met verschillende ketenpartners zijn hier voorbeelden van.

3.2 Wat kunnen we registreren als zaak?

Dat het proces onvoorspelbaar is en geen standaard set met zaakstatussen doorloopt, betekent nog niet dat we binnen het sociaal domein niets met zaken kunnen doen. Zoals we in paragraaf 3.1 gezien hebben, kunnen er goede redenen (anders dan het sturen van het proces) zijn om een plan toch als zaak te registreren. Bijvoorbeeld om in het zakenmagazijn alle onderliggende 'trajecten' hieraan te kunnen relateren. Op basis van het bedrijfsobjectenmodel dat geschetst is in paragraaf 2.3, kijkt deze paragraaf welke objecten in aanmerking komen om als 'zaak' geregistreerd te worden.

Wellicht is het de oplettende lezer opgevallen dat in het bedrijfsobjectenmodel geen object 'zaak' is opgenomen. Deze vraag komt nu aan bod bij de vertaling van het bedrijfsobjectenmodel naar een informatiemodel. Op basis van een analyse naar de informatiebehoefte van de verschillende rollen uit bijlage 1 komen we tot de volgende conclusies.

Traject

Een 'traject' (of deelplan in het proces meervoudig ondersteunen) is te beschouwen als een zaak. Een schuldsaneringstraject, een aanvraag voor een bijstandsuitkering of een traplift, etc. Het zijn allemaal trajecten met een duidelijk begin en eind. Grotendeels zijn dit ook zaken die je zonder plan, als enkelvoudige aanvraag, (bij een gemeente) kunt aanvragen.

Het verdient aanbeveling om de mogelijke 'trajecten' waar de regisseur uit kan kiezen, te standaardiseren en uit te werken in een standaard producten en/of zaaktypencatalogus voor het sociaal domein.

Gegevens over deze trajecten moeten immers uitgewisseld worden tussen de regisseur en 2^elijns medewerker. Ook kan een burger zijn of haar lopende zaken inzien in een persoonlijk internetportaal of eventueel via de landelijke NUP bouwsteen Mijnoverheid - Lopende Zaken.

Afhankelijk van de organisatie- en procesinrichting waarvoor de gemeente gekozen heeft kan de regisseur of de persoon waarop het traject betrekking heeft worden geregistreerd als initiator van de zaak.

Plan

Voor een plan is het minder eenvoudig. Eerder hebben we al geconcludeerd dat het bijbehorende proces van het meervoudig ondersteunen niet, of slechts op een erg hoog niveau, in een standaard set met statussen te vatten is en dat het concept zaakgericht werken moet worden uitgebreid naar het ondersteunen van processen waarbij de procesgang pas tijdens de uitvoering wordt bepaald.

Kijkend naar een bedrijfsobjectenmodel zien we echter dat er documenten, klantcontacten en trajecten (zaken) onder een plan kunnen vallen. Dat zijn allemaal elementen die wel in een zaak geregistreerd kunnen worden. *Als het loopt als een eend en kwaakt als een eend...*

Toch zijn er elementen die je niet (makkelijk) in een zaak kwijt kunt, zoals acties, gegevens over signalen of vrije notities bij een plan. Hiervoor moet dus iets additioneels geregeld worden. Ook past het concept 'groep' moeilijk op een zaak en de implementatie hiervan in zaaksystemen. Een 'huishouden' kun je als 'zaakobject' registreren, maar een groep of gezin komt niet altijd overeen met een huishouden.

Voordeel van het toch registreren van een plan als zaak vanuit het regiesysteem is voornamelijk dat het als een soort 'binder' kan fungeren voor alle trajecten in het kader van dat plan (als gerelateerde zaken). Een KCC-medewerker kan (enkel wanneer met autorisaties goed geregeld kan worden wat hij mag zien) inzien dat er een zaak van het type 'plan' loopt en kan zo doorverwijzen naar de juiste regisseur.

Het opslaan van een zaak in een generiek zakenmagazijn is tegelijkertijd een risico. Je bent namelijk erg afhankelijk van goede autorisaties in je zaakstelsel, zodat niemand de gegevens bij het plan mag inzien. Zoals uit de analyse van de informatiebehoefte (zie bijlage 1) blijkt, mag de inhoud van dit plan enkel gedeeld worden tussen de regisseur en (leden van de) groep zelf. Dit zou in theorie kunnen via een persoonlijk internetportaal (bijvoorbeeld Mijnoverheid) met daarin een plan als lopende zaak, maar dit ligt niet voor de hand. Dat biedt slechts beperkte functionaliteit en ook de autorisaties voor een groep lijken hiervoor te ingewikkeld te worden. Met het oog op de versterking van de zelfredzaamheid, ligt een sociaal domein specifiek internetportaal met daarin ook o.a. zelfdiagnoseinstrumenten etc. meer voor de hand. Een gemeente moet wel zelf de afweging maken of digitale inzage in een plan voor een relatief kleine groep 'meervoudige gevallen', met waarschijnlijk al intensief (offline) contact met de gemeente de investering waard is.

Signaal

Een signaal is geen zaak. Met signalen wordt niet altijd iets gedaan. Soms wordt er pas actie ondernomen bij meerdere signalen die eenzelfde groep betreffen. Een signaal kan van diverse bronnen binnenkomen. Een signaal van een school of wijkagent dat er mogelijk iets speelt bij een gezin, of een (geautomatiseerd) signaal van een woningstichting of energiebedrijf over een betalingsachterstand. In het kader van het PVE wordt er gekeken naar een signalenregister met bijbehorende filtermechanismen.

3.3 Hoe kan zaakgericht werken helpen in de samenwerking met ketenpartners?

Zaakgericht werken kan in het sociaal domein helpen in de samenwerking tussen gemeenten en de diverse ketenpartners. De 'trajecten' die onderdeel vormen van een gezinsplan, zoals een 'schuldsaneringstraject', een 'reïntegratietraject' of een cursus opvoedondersteuning kunnen beschouwd worden als 'inkooporders'. Deze inkooporders worden door de gemeente of de organisatie waartoe een wijkteam behoort bij de diverse ketenpartners, waaronder dan soms weer een gemeente als het wijkteam door een andere organisatie wordt uitgevoerd, gedaan. Inkooporders kunnen worden geregistreerd als een zaak. Dit is geen zaak voor de gemeente, maar

een zaak voor de betrokken organisatie die deze zaak moet uitvoeren, met een eigen aanleiding, nl. het verzoek van de gemeente. De gemeente is hier de 'klant' van de ketenpartner. Deze systematiek is te vergelijken met die voor trajecten die wel door een gemeente worden uitgevoerd. Ook dit worden zaken. Onderscheid is dat deze zaken wel volledig in een gemeentelijke zakenmagazijn geregistreerd staan.

De samenwerkingsafspraken tussen gemeente en ketenpartner zijn voor een deel terug te vinden in het zaaktype van de ketenpartner. Dit zijn afspraken over de naam van het zaaktype bij de ketenpartner, de leveringstermijn, de terug te koppelen statussen, documenten die uitgewisseld moeten worden, het zaakobject waarover het gaat en eventuele zaaktype-specifieke eigenschappen. Het gaat hier dus om een subset van het zaaktype van de ketenpartner. Hoe een ketenpartner een product of dienst levert aan de gemeente is voor de gemeente een 'black-box'. De parameters in het zaaktype over HOE de ketenpartner de product of dienst levert, bijvoorbeeld welke rollen betrokken zijn, welke interne statussen hij hanteert om op te sturen etc. zijn voor de gemeente dus niet relevant.

Er bestaat dus geen 'ketenzaak' of iets dergelijks. De gemeente en de ketenpartner hebben elk hun eigen zaak, die correspondeert met beider bedrijfsprocessen. Beide zaken kunnen wel aan elkaar gerelateerd worden. In het zaakstelsel van beide organisaties ligt dan een link naar het zaak ID van de zaak bij de andere organisatie, zodat er gecommuniceerd kan worden op basis van het 'mijn referentie, uw referentie' systematiek. Wanneer de ketenpartner StUF Zaken (StUF-ZKN) ondersteunt, kan gegevensuitwisseling tussen gemeente en ketenpartner plaatsvinden met StUF-ZKN berichten en kan een gemeente gerichte vragen stellen over (de status van) de zaak.

Een gemeente zal echter ook zelf de gegevens van een dergelijke 'inkooporder' willen bijhouden. Dit kan met het objecttype 'gerelateerde zaak', welke de voor de uitwisseling relevante informatie over de zaak van de ketenpartner bevat. Dit is dus een aparte categorie zaken, waarvan je veel minder wilt weten dan de 'eigen' zaken. Van een zaak van een ketenpartner hoef je bijvoorbeeld enkel de laatst ontvangen status te onthouden. Eventuele aanvullende informatie kun je altijd opvragen middels een StUF-ZKN vraag-status-bericht.

Door afspraken te maken tussen gemeenten en ketenpartners over een standaard zaaktypencatalogus met daarin afspraken over de samenwerking bij het inkopen van de diverse soorten trajecten, kan de samenwerking gefaciliteerd worden. KING onderzoekt de mogelijkheid te komen tot een standaard producten en/of zaaktypencatalogus voor het sociaal domein met daarin alle (typen) 'trajecten' die een gemeente of wijkteam bij andere zorgaanbieders en gemeenten zelf kan 'inkopen'.

Het is noodzakelijk om gegevensuitwisseling tussen gemeenten en ketenpartners met de nodige pragmatiek te bekijken. De variant op basis van zaakberichten is slechts één van de mogelijkheden. Ketenpartners buiten het gemeentelijk domein, bv. in de zorg, zijn nog niet ver met zaakgericht werken en hebben StUF-zaken ook (nog) niet als standaard geadopteerd. Bovendien zijn er in andere domeinen andere standaarden die hiervoor ook ingezet kunnen worden. Een voorbeeld zijn de AZR-berichten 'zorgtoewijzing' en 'zorgdeclaratie' die gebruikt gaan worden tussen gemeenten en zorgaanbieders in de AWBZ. Zeker op de korte termijn biedt de bestaande AZR standaard, mits deze voldoet, de nodige voordelen. Op de lange termijn is het niet wenselijk dat een gemeente, als spil in steeds meer ketens, met verschillende domeinstandaarden te maken krijgt.

Om te bepalen welke berichtenstandaard geschikt is voor uitwisseling tussen gemeenten en ketenpartners is een grondige proces- en informatieanalyse nodig. Hierin moet gekeken worden welke gegevens juist uitgewisseld moeten worden. Op basis van zo'n analyse kan gekeken worden welke standaard het beste het doel dient.

3.4 Hoe kan mijn zaakstelsel het sociaal domein ondersteunen?

In paragraaf 3.1.2 is geconcludeerd dat het proces meervoudig ondersteunen als geheel niet met het huidige zaakgericht werken ondersteund kan worden. Bovendien sluit de functionaliteit van de huidige zaaksystemen, vooral gericht op het efficiënt afhandelen van aanvragen middels het sturen op een sequentiële set met statussen, niet aan bij de behoeften van de wijkteammedewerker. Om deze reden is het nodig om voor de functionaliteit rondom 1-plan, 1-gezin, 1-regisseur (planvorming, regievoering) te kijken naar een domeinspecifiek 'regiesysteem'. Een dergelijk regiesysteem moet vooral flexibel zijn en de regisseur maximaal ondersteunen in zijn of haar werkwijze. De regisseur moet niet de indruk krijgen dat hij veel 'moet' registreren. Dit doet ook recht aan de handelingsvrijheid en creativiteit die er van een regisseur gevraagd wordt bij het behandelen van deze unieke casussen.

Indien een gemeente voor de verschillende trajecten onder een plan zaakgericht werkt, danwel gegevens uitwisselt, biedt het toegevoegde waarde indien het regiesysteem een 'gezinsplan' en de bijbehorende informatie als zaak kan registreren in een generiek zakenmagazijn. De trajecten uit de 2^e lijn en/of bij ketenpartners kunnen dan als 'gerelateerde zaken' hieraan gerelateerd worden. Informatie in deze zaken mee kan dan ook mee in het archiefregime op het zaakstelsel. Nadeel is dat niet alle gegevens behorende bij een plan in een zaak te vangen zijn en de informatie nu over twee systemen verspreid zit, wat het moeilijker te controleren en te archiveren maakt.

Het regiesysteem moet veel flexibiliteit bieden voor de regisseur. Het moet als het ware een soort cockpit zijn, van waaruit hij toegang heeft tot de op dat moment relevante informatie en functionaliteit. Moet er een overleg plaatsvinden: dan is het handig om vanuit dit systeem door te kunnen naar casusoverleg- of vergaderfunctionaliteit. Is er inzicht in gegevensbronnen nodig, dan moeten deze toegankelijk zijn, etc.

Het regiesysteem is echter niet het enige systeem dat betrokken is in het sociaal domein⁷. Voor de trajecten onder een plan, kan de 'behandelaar' ondersteund worden met een generiek zaakstelsel of een specifiek procesondersteunend systeem, al naar gelang de behoefte.

⁷Zie voor alle applicatiefunctieiteit in de 3 decentralisaties:
http://www.cocreatiebasisgemeente.nl/wiki/Applicatiearchitectuur_3D

4 Praktische Handreiking

Dit hoofdstuk geeft, op basis van de conclusies uit het vorige hoofdstuk een praktische handreiking over de te nemen stappen bij het inrichten van (zaakgericht werken in) het sociaal domein.

Wat in de inleiding al is vermeld, geldt in het bijzonder voor dit hoofdstuk: deze handreiking is in ontwikkeling en moet groeien naarmate de inzichten in het sociaal domein scherper worden en de ervaringen van gemeenten concreter worden. We vragen dan ook om eventuele ervaringen en vragen op dit onderwerp te delen met KING⁸.

Hieronder enkele praktische stappen die u als gemeente verder kunnen helpen op weg naar een goede inrichting van het sociaal domein.

4.1 Breng uw processen en organisatieinrichting in kaart

De inrichting van het sociaal domein start met inzicht in hoe uw gemeente het sociaal domein wil inrichten. De (beleids)keuzes op het gebied van organisatie- en procesinrichting zijn van invloed op de inrichting van uw informatiehuishouding.

Enkele vragen die u moet kunnen beantwoorden⁹:

1. Waar wordt in uw gemeente de regiefunctie belegd? In een wijkteam? Binnen de gemeente, of in een aparte organisatie?
2. Wat is de scope van het wijkteam? Sociaal domein breed, of enkel op specifieke domeinen?
3. Wat is het mandaat en de expertise van de regisseur? Is het een generalist?
4. Hoe zien de processen in het sociaal domein eruit? Welke werkprocessen (uit de bedrijfsprocessen uit hoofdstuk 2) worden door het wijkteam uitgevoerd?
5. Wat is de informatiebehoefte rondom de primaire processen in het sociaal domein. Welke informatie is bv. nodig voor sturing en verantwoording? De analyse in Bijlage 1 kan hiervoor als basis dienen.

Antwoord kunnen geven op deze vragen is cruciaal voor de inrichting van de informatievoorziening. Wanneer de regiefunctie is belegd in een externe organisatie, betekent dit dat deze niet (zondermeer) gebruik kan en mag maken van de gemeentelijke ICT-infrastructuur en systemen. Een wijkteam met mandaat dat ook de toegang doet tot 2^e lijns 'trajecten', als een wwb-uitkering legt een andere knip in het proces dan een wijkteam dat enkel het gezin naar het juiste loket begeleidt waar het een aanvraag kan doen. Het eerste geval stelt hogere eisen aan de informatievoorziening van de het wijkteam.

4.2 Maak een overzicht van producten en zaaktypen

Het is noodzakelijk om inzicht te hebben in de mogelijke trajecten die een regisseur kan inzetten als "ingrediënten" in een gezinsplan. Deze trajecten kunnen worden geleverd door a) het wijkteam zelf; b) een gemeentelijke backoffice of c) een keten- of netwerkpartner.

Voor de eerste twee categorieën zijn nu zaaktypen te definiëren. Een (liefst gecategoriseerd) overzicht van deze trajecten is ook nodig voor het maken van afspraken en sluiten van contracten met ketenpartners, hierover meer in 4.3.

⁸ Dit kan op info@kinggemeenten.nl ovv. zaakgericht werken in het sociaal domein.

⁹ KING werkt aan een gedetailleerde set met inrichtingsaspecten en typering en een aantal daarop gebaseerde archetypen.

Op basis van deze lijst met producten, kunnen nu zaaktypen worden gedefinieerd. Leg in deze zaaktypen leg je vast wat de bijbehorende statutypen, documenten, betrokken rollen, etc. zijn. De relatie tussen product en zaaktype is n:1. Trajecten die qua proces erg op elkaar lijken, kunnen volgens eenzelfde zaaktype afgehandeld worden.

4.3 Maak samenwerkingsafspraken met ketenpartners

Om het sociaal domein in te kunnen richten, is het belangrijk om goede samenwerkingsafspraken te maken met de diverse ketenpartners.

Maak per ketenpartner afspraken over de te leveren producten en diensten, het proces van de levering, de financiële modaliteiten, het omgaan met verantwoording(informatie), de wijze van archivering en de manier van gegevensuitwisseling.

Samenwerkingsafspraken over het proces: wat is de vereiste in- en output, welke documenten zijn verplicht; kunnen worden gemaakt aan de hand van een subset van de velden uit het standaard ZTC 2.0 zaaktypesjabloon¹⁰. Voor de samenwerking is het met name belangrijk dat goed in kaart wordt gebracht welke informatie een wijkteam tijdens en na de looptijd van een traject nodig heeft.

Op basis van de lijst met 'trajecten' en bijbehorende ketenpartners moet worden bekeken hoe er met deze partijen gegevens uitgewisseld worden. Gegevensuitwisseling met ketenpartners in het WMO/AWMZ-domein zal bijvoorbeeld in eerste instantie via AZR-berichten lopen (zie paragraaf 3.3). Ga na of deze berichten de volledige informatiebehoefte afdekken.

Voor andere domeinen, waarvoor nog geen domeinstandaard in beeld is, ligt het voor de hand om gegevens uit te wisselen op basis van StUF-ZKN.

4.4 Regel informatiesystemen in

Een goed ingericht informatielandschap is essentieel voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering in het sociaal domein. Een overzicht met de voor de ondersteuning van het sociaal domein benodigde applicatiefuncties is te vinden op:

http://www.cocreatiebasisgemeente.nl/index.php/Applicatiearchitectuur_3D.

Het proces enkelvoudig ondersteunen kan met een zaakstelsel worden ondersteund. Voor de eenvoudigere trajecten (zaaktypen) kan wellicht volstaan worden met ondersteuning door een generiek zaakstelsel. Voor complexe zaaktypen, zoals een wwb-uitkering, waar ingewikkelde berekeningen en controles aan te pas komen, kan dit met een specifiek procesondersteunend stelsel, dat bij voorkeur zaakgericht is ingericht.

Deze keuze hangt ook af van het bestaande applicatielandschap van uw gemeente. In veel gevallen voert een gemeente deze taken nu al uit en zijn er al ondersteunende systemen in de gemeente aanwezig. Het is in de meeste gevallen niet nodig dit ineens heel anders in te richten. Gezien het belang van een goede koppeling tussen een overkoepelend plan in een regiesysteem en de diverse onderliggende 2^e lijns-trajecten, is het wel nuttig om uw leverancier(s) van procesondersteunende systemen te vragen in hoeverre deze systemen zaakgericht zijn of worden (i.e. kunnen samenwerken met een onderliggend zakenmagazijn).

¹⁰ <http://www.kinggemeenten.nl/secties/werken-met-zaaktypen/beschrijven-van-een-zaaktype>

Kies voor het proces 'meervoudig ondersteunen' voor een regiesysteem waarin een regisseur een plan incl. de bijbehorende informatie (zie paragraaf 2.3) kan registreren. Een gebruiksvriendelijk systeem dat aansluit bij de wensen van de gebruikers en niet ervaren wordt als administratieve last heeft de voorkeur.

Het is een pré, wanneer het regiesysteem het plan als een zaak kan registreren in een generiek zakenmagazijn, zie paragraaf 3.2, en het gegevens van de onderliggende zaken (trajecten binnen dezelfde organisatie) en gerelateerde zaken (zaken buiten de organisatie) ook kan inlezen. Let hier wel op het goed volgen van de KING-standaarden als het RGBZ en de ZTC¹¹. Een systeem dat zaakgericht zegt te werken, maar niet de KING-standaarden volgt, kan geen zaken uitwisselen en biedt dus niet de gewenste voordelen.

4.5 Neem contact op met KING

Hebt u na het lezen of doorlopen van bovenstaande stappen nog vragen, aarzel dan niet om contact op te nemen met KING.

Dit geldt ook wanneer u bovenstaande stappen succesvol hebt doorlopen en informatie over uw inrichting graag wilt delen met KING en gemeenten.

¹¹ http://www.cocreatiebasisgemeente.nl/index.php/Katernen_GEMMA_2.0

Bijlage 1: Analyse informatiebehoefte per rol

In deze bijlage staat een overzicht van de informatiebehoefte van de verschillende rollen rondom een plan. Eerst is er een inventarisatie gemaakt van de verschillende betrokken rollen. Daarna is – op hoog niveau- de informatiebehoefte voor elk van deze rollen in kaart gebracht.

4.6 Lijstje Betrokken Rollen

1. Groepslid

- Een persoon als onderdeel van een groep waarop het ondersteuningsplan betrekking heeft.

2. Groepsparticipant

- Een persoon die betrokken is bij een groep, maar dan in de rol van meewerkend voorwerp (mantelzorger, buurman,..) in plaats van lijdend voorwerp is van een plan.

3. Regisseur

- De rol van regisseur zal vak worden ingevuld door een medewerker van een wijkteam.

4. Wijkteammanager/werkverdelers

- De manager van een wijkteam, en als zodanig verantwoordelijk voor het verdelen en monitoren van de workload.

5. Klantcontactmedewerker

- Een medewerker in het gemeentelijk KCC, of aan een balie in het wijkteam die eerstelijns contact heeft met de klant, maar geen regisseur is.

6. Behandelaar/2^elijns medewerker

- Een medewerker die vanuit een specifiek aandachtsgebied vanuit de tweede lijn betrokken is bij het groepstraject. Vaak kadert deze betrokkenheid in het kader van een 'traject'.
- Bijvoorbeeld een consulent schuldhulpverlening, medewerker bureau jeugdzorg, een medewerker uitkeringen, een leerplichtambtenaar.
- Dit kan dus zowel een medewerker van een gemeente, als een medewerker van een ketenpartner zijn.

7. Planning en Control

- Op tactisch en strategisch niveau inzicht in de effectiviteit van de besteding van de budgetten en de inzet van middelen

8. Financieel Controller

- Op operationeel niveau inzicht in de inkomsten, verplichtingen en uitgaven.

9. Beleidsanalist

- Een beleidsmedewerker die onderzoek doet naar de effectiviteit van de ingezette instrumenten in de 3 decentralisaties. Leidt het wijkteam tot een verhoging van de

zelfredzaamheid? Zijn alle ingezette maatregelen effectief? Wat is de maatschappelijke ontwikkeling van een wijk?

10. Management/bestuur

- Het management van de gemeente (GS, directie) en het bestuur (B&W, gemeenteraad).

11. Inkoper

- De rol die verantwoordelijk is voor het inkopen en contracteren van zorg- en ondersteuningstrajecten en het zorgen dat er binnen de gemeente of regio voldoende aanbod aan zorgarrangementen aanwezig is.

4.7 Informatiebehoefte per rol

Rol	Informatiebehoefte tav. 1-gezin, 1-plan, 1-regisseur
1. Groepslid	<ul style="list-style-type: none"> • Alle wat- en dat-informatie die betrekking heeft op hemzelf en wat- en dat-info over het plan en bijbehorende trajecten, acties en (deel)plannen voor deze groep als geheel. Tenzij er redenen zijn om iets niet te delen. • Geen wat- of dat info over de individuele acties/zaken/contacten/.. van een ander groepslid (dus niet dat er tegen een ander groepslid een justitieel onderzoek loopt). • <i>Onderzoekspunt: wat bij minderjarigen?</i> • Eventueel kan een groepslid een ander groepslid toestemming geven om zijn- of haar gegevens in te zien. Maar hier ligt het gevaar van een glijdende schaal op de loer. Sociale druk kan groot zijn.
2. Groepsparticipant	<ul style="list-style-type: none"> • Alle dat-informatie die relevant is voor een groep als geheel. Dat- en wat informatie over eigen acties in het plan.
3. Regisseur	<ul style="list-style-type: none"> • Volledig overzicht. Inzage in het groepsbeeld, alle trajecten, klantcontacten, acties onder een groep, geplande zaken, lopende acties, signalen. • Van sommige trajecten mag de regisseur enkel de procesinformatie (dat) inzien; niet de inhoudelijke informatie (wat).
4. Wijkteammanager/werkverdelers	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de workload van een regisseur. Hij moet de werkvoorraad van een regisseur in geval van nood kunnen doorzetten naar een collega. • In principe mag de wijkteammanager geen inhoudelijke info over een groepstraject inzien. Soms kan dit wel nodig zijn (ziekte, permanentie,..). Een werkbaar stramien lijkt: verantwoordelijke (=regisseur) → vervanger (=collega regisseur) → 'breaking glass' (in geval van nood kan een wijkteammanager een plan inzien, maar hij moet hiervoor een reden opgeven. Dit wordt geregistreerd in het plan. • Inzage in de realisatie van doelen en spreiding daarin tussen verschillende regisseurs. • Operationele info over de ontwikkeling van de zelfredzaamheid in de wijk (niet op casus niveau). • Dashboard met knelpunten bij inkoop, uitputting van budgetten etc. (Mede afhankelijk van het besturingsmodel)
5. Klantcontactmedewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Moet weten of er een overkoepelend plan bestaat voor dit groepslid en wie de regisseur is die hoort bij dit plan. Belt een groepslid en is er al een regisseur toegewezen: doorverwijzen. • Nog geen 'klant' wijkteam: triage, quick-scan obv. script (is het een enkelvoudig geval?) • Overzicht van de lopende gemeentelijke trajecten/zaken (procesinformatie, geen inhoudelijke info) voor een persoon en een groep (enkel de zaken waarvan in ZT is aangegeven dat deze zichtbaar is voor KCC medewerkers) en plannen + bijbehorende regisseur/behandelaar. • Overzicht van eerdere klantcontacten (heeft iemand bv. al x keer gebeld) • Voor eenvoudigewb-uitkering die toevallig onder een groepstraject valt, mag een KCC-medewerker dezelfde info inzien als hij/zij zou kunnen inzien

	voor een enkelvoudige aanvraag.
6. 2 ^e lijns medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Moet weten dat de zaak die hij in behandeling krijgt onderdeel is van een plan. Moet weten wie de regisseur is, zodat hij bij vragen, twijfel of 'randgevallen' even kan overleggen. • Misschien moet de regisseur in de rol van initiator worden geregistreerd. • Alle gegevens over het traject/ de zaak waar hij zelf aan werkt • Indien noodzakelijk moet de 2^elijns-medewerker andere relevante info over de groep kunnen inzien. Voor sommige behandelingen heeft een behandelaar een breder beeld nodig. Dit na goedkeuring van de betreffende persoon.
7. Planning en control	<ul style="list-style-type: none"> • Moet weten (op geaggregeerd niveau – niet op casus niveau) welke middelen zijn ingezet en wat de resultaten hiervan zijn
8. Financial controller	<ul style="list-style-type: none"> • Moet de actuele stand van zaken weten mbt. de benutting van de budgetten, irt. de reeds aangegane verplichtingen en een prognose voor de rest van het jaar
9. Beleidsanalist	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de besteding van de budgetten, de effectiviteit van de ingezette middelen • Inzicht in de inzet van instrumenten per wijk/wijkteam. • Inzicht in de ontwikkeling van de maatschappelijke ontwikkeling/zelfredzaamheid in de diverse wijken (op een kaartje). • Informatie over trends in ontwikkeling op lange termijn
10. Management/bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de effectiviteit van het gevoerde beleid • Inzicht in de besteding van de budgetten. • Inzicht in mogelijke escalaties.
11. Inkoper	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in uitnutting op lopende contracten • Inzicht in kwaliteit van de zorgverlening • Inzicht in (ontwikkeling) van soorten zorg of ondersteuning die het meest worden ingezet

|



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**