



VraagWijzer

RAPPORTAGE QUICKSCAN

SOCIAAL TEAM BERGEN (L)

Leiderdorp – 18 mei 2015

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1	Aanleiding voor het onderzoek	3
1.2	Aanpak van de quickscan	3
2.	RESULTATEN	4
2.1	Korte impressie Bergen (L)	4
2.2	Sociaal Team Bergen (L)	4
2.3	Bevindingen over Sociaal Team Bergen (L)	4
2.4	Conclusies en aanbevelingen	4
 BIJLAGEN		
	BIJLAGE I: QUICKSCAN SOCIAAL TEAM BERGEN (L.)	7
	BIJLAGE II: TOELICHTING EN INFORMATIE	18
	BIJLAGE III: INTERVIEWVRAGEN	19
	BIJLAGE IV: SWOT SOCIAAL TEAM	21
	BIJLAGE V: PROGRAMMA VAN EISEN REGISTRATIESYSTEEM SOCIAAL TEAM	23

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

In Nederland zijn de afgelopen jaren in veel gemeenten sociaal (wijk)teams actief geworden. In juni 2014 heeft Stichting VraagWijzer Nederland daar al eens onderzoek naar gedaan. Uit dit onderzoek bleek dat van de 323 respondenten 59,5% een actief sociaal (wijk) team hadden. In dit onderzoek bleek ook de grote diversiteit onder de sociale (wijk)teams. Aanleiding voor Stichting VraagWijzer Nederland om een verdiepend kwalitatief onderzoek naar 15 sociale (wijk)teams te gaan doen. Gemeente Bergen (L) is een van die gemeenten.

1.2 Aanpak van de quickscan

1. Doelstelling van het onderzoek

In beeld brengen van de grote variëteit van de verschillende soorten sociale (wijk)teams.

2. Vraagstellingen

1. Op welke wijze geeft de gemeente invulling aan de sociaal (wijk)teams?
2. Hoe gaat de uitvoering door het sociaal (wijk)team in de praktijk?
3. Wat zijn de wensen en behoeften van zowel de gemeente als het sociaal (wijk)team voor verdere doorontwikkeling en implementatie van het sociaal (wijk)team voor het vervolg van het jaar?

3. Onderzoeksopzet

- a. Documentenanalyse
- b. Interview met projectleider, teamleider of coördinator
- c. Sessie met het team of interview met een van de teamleden
- d. Terugkoppeling van de voorlopige resultaten
- e. Reactie op de voorlopige resultaten
- f. Rapportage met conclusies en aanbevelingen

2. RESULTATEN

2.1 Korte impressie Bergen (L)

De gemeente Bergen is een landelijke gemeente in Noord-Limburg. Bergen heeft 13.275 inwoners verdeeld over zeven dorpen, Afferden (2135), Aijen, Bergen, Nieuw Bergen (5364), Siebengewald (2104), Well (2468) en Wellerlooi (1204). Er is onder de inwoners veel sociale cohesie, veel maatschappelijke participatie en een rijk verenigingsleven.

2.2 Sociaal Team Bergen (L)

Het Sociaal Team Bergen bestaat uit acht medewerkers met de (oude) disciplines van een AMW-er, een CJG-coördinator, twee medewerkers jeugd, MEE-consulent, een wijkverpleegkundige, een SPV en een Wmo-consulent. Het team werkt zo integraal als mogelijk voor alle leeftijden, alle doelgroepen. De focus van de inzet van het team ligt bij versterken van eigen regie bij burger, zelfredzaamheid, participatie (werken en meedoen naar vermogen), het inzetten van het sociale netwerk en de dorpskracht.

2.3 Bevindingen over Sociaal Team Bergen (L)

Het Sociaal Team is na een relatief korte periode van beleidsvoorbereiding in april 2014 gestart. De beleidsmedewerker (tevens teamcoördinator) van gemeente Bergen is zeer betrokken bij de realisatie van hét team. Het team wordt door de teamleden ervaren als een hecht team. Zowel de teamcoördinator als de teamleden zelf ervaren een grote expertise van de teamleden.

Er is binnen de mogelijkheden in tijd, geld en formatie al veel gerealiseerd: het team staat, het team werkt met de klanten aan de beoogde doelstellingen in het leefplan en werkt samen met de netwerkpartners. Er zijn positieve geluiden van de klanten, de raad, politie, huisartsen over de inzet en aanpak van het Sociaal Team.

De ontwikkelingen in de regio worden gevolgd en meegenomen. Gemeente Bergen probeert zich daar niet door te laten vertragen, maar ontkomt daar soms niet aan (zoals bij de realisatie van ICT voor het leefplan van het Sociaal Team).

2.4 Conclusies en aanbevelingen

Team Bergen (L)

- Algemene conclusie team Bergen (L)

Er is bij de teamleden en beleidsmedewerker veel enthousiasme merkbaar over de nieuwe manier van werken. Er is een duidelijk 'teamspirit'. Met elkaar gaat de klus geklaard worden, er is trots en overtuiging.

- Algemene aanbeveling team Bergen (L)

Hou met elkaar het vuur van vernieuwing gaande. Kijk met elkaar naar wat goed gaat en bouw dat uit. Kijk naar wat minder goed gaat en probeer met elkaar de vertragende factoren weg te nemen of te beperken. Een plan van aanpak voor de doorontwikkeling kan hier verder invulling aan gaan geven.

Locatie en faciliteiten

- Conclusie locatie en faciliteiten

Het team heeft de beschikking over de locatie van het CJG. Die locatie beschikt over een enkele werkplek en wordt gebruikt voor teamoverleg. Er was gedacht aan verspreiding van de teamleden over de dorpskernen, maar dat bleek financieel en praktisch niet haalbaar en werd in verband met de privacy van de klanten als ongewenst beschouwd. Er is nu geen locatie waar de teamleden werkplekken met afdoende faciliteiten hebben.

- Aanbeveling locatie en faciliteiten

Ga met elkaar (of met ondersteuning) verder kijken naar de mogelijke locaties waar het team afdoende ruimte en faciliteiten heeft. Dat is noodzakelijk voor het werkgemak en – plezier van de teamleden en voor een optimale teamvorming. Er is een Programma van Eisen voor locaties voor Sociale Wijkteams beschikbaar.

Registratie en ICT

Conclusies registratie en ICT

Het team beschikt op dit moment nog niet over een integraal digitaal dossier. Dit is echter wel noodzakelijk voor de werkzaamheden. De noodzaak bestaat uit de dossieropbouw en verantwoording van de inzet van het team met managementinformatie.

Aanbevelingen registratie en ICT

Het is mogelijk om het leefplan in een geschikt ICT-systeem in te bouwen. Een Programma van Eisen kan helpen bij de leveranciersselectie. Dit programma is opgenomen in bijlage V. De kosten kunnen met enige ondersteuning zeer beperkt gehouden worden; de training en implementatie kan in een aantal weken geregeld zijn.

Taken Sociaal Team

Conclusie taken Sociaal Team

Het Sociaal Team houdt een of meer keukentafelgesprekken (1-3 gesprekken); stelt samen met de klant het gekantelde leefplan op en biedt maximaal 5 interventies (basis-ondersteuning). Zo nodig regelt het Sociaal Team de indicering en wordt (extra) ondersteuning of maatwerk ingekocht. Het Sociaal Team lijkt hiermee met name invulling aan de taken voor de gemeente in relatie tot de Wmo te bieden.

Aanbeveling taken Sociaal Team

De business case met de inzet van een Sociaal Team is het afvangen van een groot deel van de maatwerkvoorzieningen. Met (maar) 5 interventies kan naar verwachting niet voldoende afgevangen worden. Het Sociaal Team is dan meer een Toegang tot maatwerk in plaats van een integrale aanpak voor de inwoners met een beperking in de zelfredzaamheid. In de praktijk kan het team het mogelijk natuurlijk wat anders doen dan in het beleid omschreven is en wel de beoogde vermindering van het maatwerk realiseren.

De aanbevelingen voor de taken van het Sociaal Team zijn:

- Investeren in de voorkant (KCC, laagdrempelige Informatie en Adviesinlooppunten in de dorpskernen met vrijwilligers). De voorkant biedt de zelfredzame inwoners informatie en advies over algemeen toegankelijke voorzieningen of helpt deze realiseren (dorpskracht)

- Vergroten van de ruimte van het Sociaal Team: het bieden van ondersteuning en kortdurende begeleiding voor een periode van maximaal een half jaar
- Versmallen van de Toegang tot het maatwerk: het Sociaal Team voert het keukentafelgesprek uit, levert het gespreksverslag aan en de Wmo-consulenten doen de indicatie en maken de beschikking

Resultaten

Conclusie resultaten Sociaal Team

Er is nu nog geen helder beeld voorhanden wat de resultaten van de inzet van het Sociaal Team moeten zijn. Dit heeft onder meer te maken met het ontbreken van een registratiesysteem, maar ook omdat deze discussie nog niet afdoende gevoerd is.

Aanbevelingen resultaten Sociaal Team

Investeer met elkaar op de discussie en het helder krijgen van de gewenste resultaten van de inzet van het Sociaal Team. Dit kan onder meer met de Resultatenlogica[©].

Methodiek

Conclusie methodiek

Het Sociaal Team maakt gebruik van diverse methodieken, ook wel de eclecticische aanpak genoemd. Het team bestaat uit ervaren professionals, dus is er voldoende praktijkervaring beschikbaar. Het gevaar bestaat dat indien hier geen eenduidige afspraken over komen dat de indruk ontstaat dat iedereen 'zo maar wat doet'.

Aanbeveling methodiek

Om met elkaar tot een methodische aanpak te komen en daarbij een toolkit met elkaar af te spreken vraagt nog enige tijd en moeite. De aanpak 'methodisch werken voor sociale teams' is beschikbaar en zou gebruikt kunnen worden.

Eindconclusies

1. Investeer op de locatie, faciliteiten, ICT en registratie
2. Investeer in het realiseren van de brug tussen beleid en praktijk: investeer in het team door met elkaar een Plan voor doorontwikkeling te realiseren (met de verandering van taken en de methodiek)

BIJLAGE I: QUICKSCAN SOCIAAL TEAM BERGEN (L.)

Naam gemeente	Bergen (Limburg) De gemeente Bergen heeft op peildatum 1 januari 2013 13.275 inwoners verdeeld over zeven dorpen, Afferden (2135), Aijen, Bergen, Nieuw Bergen (5364), Siebengewald (2104), Well (2468) en Wellerlooi (1204).
Naam team	Sociaal Team
Aantal teams	1
Gebied	
- aantal inwoners	13.213
- aantal km ²	110 km ²
Aantal fte/uren	5,6 fte (7 x 27 uur)
Samenstelling team	Het team bestaat uit acht professionals. Zij komen van Jan Arends BV - AMW (onderdeel Holding Alexander Calder BV), GGD (CJG coördinator – 22 uur), Bureau Jeugdzorg, Stichting MEE, De Zorggroep/Groene Kruis Thuiszorg, GGZ Oost-Brabant en de gemeente Bergen (Wmo-consulent – 27 uur), Mutsaers stichting (jeugd)
Naam functie	Medewerker Sociaal Team
Soort team	Samenwerkingsteam; op weg naar zelfsturing (geen netwerkvariant) Multidisciplinair, behoud specialisme
Doelgroep	Alle leeftijden en alle doelgroepen Jaarlijks krijgen gemiddeld 1100 burgers een vorm van ondersteuning vanuit de algemene voorzieningen waaronder het maatschappelijke werk, de Wmo, de AWBZ, de jeugdzorg en participatie
Doelstellingen	Het doel van het Sociaal Team is opereren op de scheidslijn van Welzijn en Zorg. Enerzijds het versterken van het sociaal perspectief binnen het dorp/de gemeenschap en anderzijds het verbeteren van de positie van burgers die het op eigen kracht niet redden. Dit betekent: <ol style="list-style-type: none">1. Het versterken van de rol van buurt en bewoners netwerken. Het aanjagen en faciliteren van dorpsinitiatieven en inwoners bij het opzetten van informele ondersteuningsnetwerken en collectieve voorzieningen in de directe leefomgeving (0e lijn) waardoor in samenhang de eigen kracht wordt versterkt.2. Het versterken van de rol van de voorliggende basis en collectieve voorzieningen (waaronder huisartsen, consultatiebureaus, onderwijs, verenigingen, politie).3. Het versterken en ondersteunen van de burger en zijn sociale omgeving. Fungeren als een tijdelijke springplank waardoor inwoners weer zoveel mogelijk op eigen kracht verder

	<p>kunnen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Het Sociaal Team is de centrale voordeur voor de burger van waaruit de gekantelde oplossing, het arrangement wordt geregistreerd. 5. Meer maatwerkoplossingen organiseren vanuit de eigen sociale omgeving met een betere/directere afstemming tussen de informele (vrijwilligers) en formele (professionals) zorg. 6. Vroegtijdig signaleren door actief de verbinding te maken met het dorp, zichtbaar en aanspreekbaar zijn, waardoor zwaardere vormen van ondersteuning voorkomen worden. <p>Het doel van het sociale dorpssteam is om tijdelijk een springplank te zijn waardoor burgers weer zoveel mogelijk op eigen kracht verder kunnen. We vertrekken vanuit de (ontwikkel)mogelijkheden van de burger(s) los van institutionele sturing waardoor maatwerk mogelijk is. De vraag van de burger staat <i>werkelijk</i> centraal, de oplossing sluit daar op aan, waarbij de burger zoveel mogelijk de regie in handen houdt.</p> <p>Daar waar de burger die regie niet zelf kan voeren dan wel aangewezen is op blijvende ondersteuning, zal het Sociaal Team dit zo veel als mogelijk arrangeren met behulp van de eigen omgeving en/of professionele ondersteuning.</p>
<p>Uitgangspunten</p>	<p style="text-align: center;"><i>De kracht van de samenleving ligt bij de inwoners, individueel en met elkaar.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Zorgen voor elkaar is het uitgangspunt.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>De overheid is er voor wie het op eigen kracht (nog) niet redt.</i></p> <p>Als gemeente Bergen sluiten we aan bij wat burgers zelf kunnen, nog kunnen ontwikkelen en wat ze vanuit eigen kennis en kunde bijdragen aan de gemeenschap. Ons vertrekpunt is eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en zorgen voor elkaar. Samen mogelijk maken dat kwetsbare burgers kunnen participeren in de samenleving. De dynamiek van de samenleving, van de lokale gemeenschappen zijn/worden meer leidend in de ontwikkelingen dan tot nu toe het geval is geweest. Om dit te bereiken wordt er actief de verbinding gemaakt met het dorp, de dorpsraad en verenigingen om samen op te trekken in vernieuwende initiatieven. We zetten in op het versterken van de kracht van het dorp door een omgeving te creëren waarin zelfsturing en eigen regie kan ontstaan. De gemeente bepaalt de ondergrens; we zorgen ervoor dat ook de meest kwetsbare burgers kunnen blijven meedoen.</p> <p>'dichtbij', 'alles in één hand' en 'elkaar helpen'</p>
<p>Toegang</p>	<p>Gemeentelijk KCC</p> <p><i>(op verzoek van het bestuur is er geen directe ingang bij het Sociaal Team)</i></p>

	<p>Het KCC kan het Sociaal Team bereiken via de bereikbaarheidsdienst in het team. Het KCC heeft een verwijfsfunctie naar het Sociaal Team</p> <p>Het is ook mogelijk om Toegang tot het Sociaal Team via het CJG te verkrijgen.</p> <p>De verbinding naar de dienstverlening van de gemeente op het gebied van de Wmo/WBB vraagt nog om concretere uitwerking. Er is nu een Sociaal Team en een team SoZa en enkelvoudige Wmo-vragen. Er is onderling overleg en afstemming tussen beide teams.</p> <p>De overlap van de klanten tussen beide teams worden in beeld gebracht</p> <p>Openingstijden Klant Contact Centrum: Maandag van 08:30-12:30 en 13:30 - 19:00 Dinsdag t/m donderdag 08:30-12:30 en 13:30-17:00 Vrijdag van 08:30-12:30 Website: www.bergen.nl/sociaalteam E-mail: sociaalteam@bergen.nl Telefoonnummer: 0485-348383</p>
Locatie	<p>Locatie CJG;</p> <p>Het Sociaal Team wordt bij nader inzien niet gepositioneerd in alle dorpen van de gemeente; het is financieel niet haalbaar om inloopmogelijkheden bij vindplaatsen te organiseren; het zou mogelijk stigmatiserend werken. Er is gekozen voor huisbezoek. Sociale cohesie en daarmee de sociale controle is groot. Dit is in overleg met de dorpsraden besloten.</p> <p>Er is een verkenning gaande voor positionering van het Sociaal Team in het gemeentehuis.</p>
Werkwijze; aanpak	<p>Binnen het sociaal team worden alleen de complexe vraagstukken neergelegd waarop vanuit de Jeugdwet en de nieuwe Wmo een antwoord gegeven moet worden. Enkelvoudige aanvragen en heronderzoeken vanuit de Wmo blijven uitgevoerd worden door de Wmo-consulenten. Dit geldt tevens voor de andere voorzieningen die thans binnen de 2^e of 3^e lijn KCC worden uitgevoerd.</p> <p>De leden van het team zijn generalisten die alle vragen voor ondersteuning via de gekantelde wijze 'oppakken'.</p> <p>De focus ligt op het versterken van eigen regie bij burger, zelfredzaamheid, participatie (werken en meedoen naar vermogen), het sociale netwerk en dorpskracht.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Start vanuit wat mensen zelf kunnen, nog kunnen ontwikkelen en wat ze kunnen betekenen in de maatschappij, niet starten vanuit diagnoses, recht op zorg of problemen. - Het systeem werkt preventief en voorkomt escalaties en hoge

kosten later, de daartoe benodigde ondersteuning in het sociale domein is tijdig en proactief.

- De ondersteuning staat dichtbij de burger en zijn omgeving, zodat de eigen kracht van de burger en zijn sociale netwerk optimaal ingezet wordt en er sprake is van wederkerigheid.
- Waar ondersteuning nodig is, is die zo min mogelijk gefragmenteerd, zodat integraal maatwerk mogelijk is (één huishouden, één plan, één regisseur) en afstemmingskosten en dure dubbelingen worden voorkomen.
- Zichtbaarheid en herkenbaarheid in het dorp is van belang.
- De toegang = voordeur voor burgers is helder, eenduidig en laagdrempelig.
- Informele zorg en algemene voorzieningen worden optimaal ingezet
- Dit alles vergt handelingsruimte én verantwoordelijkheid van en voor professionals, met een minimum aan bureaucratie en verantwoordingslasten

Als er specialistische ondersteuning nodig is dan wordt die er bij gehaald.

Taken van het Sociaal Team

- Fungeren als een laagdrempelige voordeur voor vragen van burgers die het op eigen kracht (nog) niet redden. Dit vraagt de komende tijd verdere uitwerking in relatie tot het Klant Contact Centrum en het CJG voor de informatie en adviesvragen. De informatie en advies voor jeugd/CJG is inmiddels geïntegreerd in het team; de preventieve taken worden nog door het CJG gedaan. Nadere verkenning of het KCC wel of niet meer moet gaan doorvragen of dat er een ingang komt bij het Sociaal Team (analyse door transformatiemanager)
- Signaleren en zelf vragen ophalen in verbinding met de huisarts/praktijkondersteuner huisarts, het onderwijs, het dorp en de algemene voorzieningen.
- Vraagverheldering op alle levensdomeinen via het gekantelde keukentafelgesprek waarbij aangesloten wordt bij de (ontwikkel)mogelijkheden van de burger en zijn sociale omgeving.
- Indien nodig aanvullend specialistisch onderzoek (medisch en niet-medisch) laten doen.
- Samen met de burger en zijn sociaal netwerk een gekanteld Leefplan opstellen. Dit Leefplan, waarin de afspraken komen te staan op welke wijze "de eigen kracht" van de burger wordt ingezet en waar nog professionele ondersteuning nodig is, vormt de basis voor de uiteindelijke beschikking.
- Het bespreken van de Leefplannen in het team om te delen en te leren van elkaar en de samenhang te borgen
- Aanjagen van (dorps)initiatieven.
- Met het Leefplan de toegang regelen voor de 'geïndiceerde

	<p>zorg/voorzieningen' (regelarm).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samen met de burger invulling, uitvoering en bijstelling geven aan het Leefplan. - Ondersteuning die het Sociaal Team zelf kan bieden, in samenhang uitvoeren. - Het consulteren, bijhalen, inzetten van specialistische ondersteuning/zorg. - Evalueren, monitoren en bijsturen van het Leefplan incl. het beschikbare budget. <p>Het sociaal team heeft alleen een taak in de gespreksvoering en het opstellen van de leefplannen; de taak van het sociaal team ligt bij indicering en opstellen van het leefplan.</p> <p><i>Toelichting op de taken voor de indicatiestelling voor de Individuele Voorzieningen in het kader van de Wmo: in het verleden werden die gedaan door twee ervaren Wmo-consulenten: één zit in het team; één doet de enkelvoudige Wmo-aanvragen. Bij indicatiestelling Wmo dan probeert het sociaal teamlid er samen met de klant uit te komen, mogelijk wordt bij een meningsverschil de consulent betrokken</i></p> <p><i>De aanpak is: 'we willen het ook niet moeilijker maken dan het is'.</i></p> <p>Conclusie: het team houdt een of meer keukentafelgesprekken (1-3 gesprekken); stelt samen met de klant het gekantelde leefplan op; indicering; maximaal 5 interventies (basis-ondersteuning). Zo nodig wordt (extra) ondersteuning of maatwerk ingekocht.</p>
Methodiek	
<ul style="list-style-type: none"> - Eclectische methodiek 	<p><i>Vanuit het beleid:</i></p> <p>Het Sociaal Team is een zelfstandig, zoveel mogelijk zelfsturend team met generalistisch werkende professionals (met wel specialistische kennis). Het team werkt onafhankelijk van de moederorganisaties vanuit de belangen van de burgers van alle Bergense dorpen. De teamleden wachten niet af, maar gaan erop af met creatieve, onorthodoxe oplossingen.</p> <p>De generalistisch werkende professional stelt in samenspraak met de burger een Leefplan¹ (arrangement) op voor medische en niet-medische ondersteuningsvragen. De burger blijft hierbij te maken krijgen met het één teamlid die als "gezinscoach" fungeert.</p> <p>Er wordt een analyse per dorp gemaakt. In afstemming met het dorp/de dorpsraden en de maatschappelijke organisaties kan er</p>

¹ Leefplan: een plan van aanpak per huishouden met concrete afspraken over de aanpak van de ondersteuningsvraag.

	<p>meer inzicht ontstaan over de kracht van het dorp, de sociale kaart/initiatieven, de specifieke (ondersteunings)vragen en de risicogroepen. We hopen hierdoor een beeld te krijgen van de benodigde expertise en formatie van het Sociaal Team. Er is een eerste verkenning voor de gemeente en per dorp in voorbereiding.</p> <p><i>Vanuit de praktijk:</i> Alle teamleden hanteren hun eigen methodiek, hun eigen aanpak, passend bij de situatie van de klant. Er is sprake van een integraal werkend Sociaal Team waarin ieder teamlid, op termijn, beschikt over generalistische en eigen specialistische kennis. (T-profiel). Zij bieden antwoorden op alle vragen; en bieden ondersteuning. De domeinen Jeugd, Werk, Inkomen en Ondersteuning komen in een team bij elkaar. Er is sprake van 'een huishouden, een plan, een contactpersoon'.</p>
- ZRM	<p>Nee. 10 leefdomeinen in Leefplan: Financiën; Werk/opleiding; Wonen; ADL/Huishouden; Mobiliteit; Sociale participatie; Fysieke gezondheid; Mentale gezondheid; Regie; Opvoeden</p>
- MKBA	<p>Nee Eerste aanname was om de effectencalculator van Wmo werkplaats Nijmegen te gaan gebruiken; hier wordt met de transformatiemanager nog verder naar gekeken</p>
Samenwerking	<p>Samenwerking met het CJG, PLANgroep/Welkom op weg (schuldhulpverlening), Alexander Calder (maatschappelijke ondersteuning), Steunpunt Mantelzorg van de Zorgondersteuner, Proteion Welzijn (mantelzorgondersteuning) en MEE (ondersteuning ten behoeve van mensen met een beperking)</p> <p>Versterken van de dorpskracht, verstevigen van de relatie met de 1^e lijn (via de POH) en verbinding met passend onderwijs</p> <p>directe samenwerkingsrelatie is met de 0^e lijn² en 1^e lijn³ en een goede verbinding met korte lijnen naar de 2^e lijn specialistische zorg⁴</p> <p>¹ 0^e lijn: Mantelzorgers, familie, vrijwilligers, algemene voorzieningen ² 1^e lijn: Huisarts, maatschappelijk werk, zorg/ondersteuning waar geen indicatie voor nodig is ³ 2^e lijn: Zorg waar een indicatie voor nodig is</p> <p>Er is een bovenschools ZAT voor het basisonderwijs en de ZAT structuur van het voortgezet onderwijs. Er is ook een</p>

² 0^e lijn: Mantelzorgers, familie, vrijwilligers, algemene voorzieningen

³ 1^e lijn: Huisarts, maatschappelijk werk, zorg/ondersteuning waar geen indicatie voor nodig is

⁴ 2^e lijn: Zorg waar een indicatie voor nodig is

	<p>Zorgnetwerk waar de ketenpartners Destion, Alexander Calder, de politie, de GGZ bemoeizorg, het CJG en het Zorg- en Veiligheidshuis Limburg Noord onder voorzitterschap van de gemeente complexe casussen bespreken en monitoren.</p> <p>In de eerste ring rond het Sociaal Team worden organisaties gepositioneerd die specialistische expertise bezitten op de domeinen Jeugd, Werk, Inkomen en Ondersteuning en voor alle doelgroepen. Denk aan mantelzorgondersteuning, vrijwilligersondersteuning, schuldhulpverlening, re-integratie, relatiebeheerders van de woningbouwvereniging, (jeugd) GGZ/bemoeizorg, (jeugd) LVG.</p>
Organisatiestructuur	Aansturing door gemeente voor uren die ingezet worden in het Sociaal Team. Voor de andere uren stuurt de eigen leidinggevende van de organisatie aan. Alle aanbieders hebben nav de regionale aanbesteding raamcontracten; bovenop zijn aanvullende werkafspraken gemaakt
Juridische vorm	Opdrachtgever – opdrachtnemer Tweejaarlijkse evaluatie van de samenwerking; 1 ^e evaluatie recent gedaan; Twee teamleden werken slechts 12 uur per week; dat is niet voldoende om geheel bij het team te horen.
Aansturing	<p>Door de gemeente; coördinatie door beleidsadviseur Welzijn Nog nadere verkenning naar integratie in organisatie, afdeling dienstverlening en ondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> - De inhoudelijke aansturing (op casusniveau) –door gemeente - De financiële aansturing en monitoring <p>De negatieve effecten worden gecompenseerd door goed te sturen op het benutten van de eigen kracht van de burger en de kracht van het sociaal netwerk/het dorp. We spreken een kader af wanneer er door de generalistische sociaal werker wordt ondersteund en wanneer er een specialist wordt bijgehaald. Bij het borgen van de doorontwikkeling van de werkwijze is intervisie en coaching voor de sociaal werkers nodig.</p> <p>In de fase van de ontwikkeling van het Sociaal Team zal de gemeente veel sturingskracht nodig hebben om het echt anders te gaan organiseren. De gemeente wil ook aan de achterkant toezicht willen houden en monitoren. Daardoor zal de aansturing van het Sociaal Team vanuit de gemeente gebeuren. Bijkomend voordeel is dat de aansturing dan onafhankelijk van de betrokken maatschappelijke organisaties wordt gepositioneerd. Dit kan bijvoorbeeld in de rol van een projectleider die een "arbeidsrelatie" heeft met de gemeente</p>
Overlegvormen	<p>2 wekelijkse momenten van overleg: 2 uur maandagmiddag en 2 uur donderdagmiddag; thema en casuïstiek</p> <p>Eenmaal per jaar expertmeeting met alle sociale partners Nog samen met de partners te organiseren: themadagen over oa Veilig Thuis; veiligheidshuis</p>

	<p>Maandelijks overleg met huisartsen – huisarts sluit aan bij het teamoverleg</p> <p>Maandelijks netwerkoverleg: Sociaal Team; wooncorporatie, politie, zorg- en veiligheidshuis</p>
Financiering	De totale kosten van het sociaal team <u>met betrekking tot het aantal FTE's</u> zijn voor 2015 begroot op € 505.576,--, (toegang en basisondersteuning) van 5,6 FTE.
Instrumenten, beschrijvingen en protocollen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Privacyreglement (is vastgesteld) 2. Meldcode huiselijk geweld (is vastgesteld) 3. Protocol samenwerking met huisartsen i.h.k.v. rechtstreekse verwijzingen door artsen (is door huisartsen geaccordeerd)
Communicatie	<p>Communicatie/PR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanzet geven voor een grote bekendheid van het team in het dorp - Meedenken en een bijdrage leveren in de communicatie met ketenpartners <p>Communicatie</p> <p>Communicatie is een belangrijk instrument om intern en extern verbinding en draagvlak te verkrijgen. Het versterken van het positieve imago kan met communicatie-instrumenten worden geborgd. Samen met de afdeling communicatie wordt er een communicatieplan gemaakt.</p> <p>Huidige stand van zaken: Logo; folders; website; presentaties bij bijeenkomsten; aanwezigheid bij dorpsraadvergaderingen Teamintroductie binnen gemeente: per dorp een bijeenkomst; deze zijn goed bezocht In weekblad gemeentepagina vanuit Sociaal Team aandacht voor een bepaald thema</p>
Scholing en training	<p>Kennis halen en brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan maken voor leren van elkaar (bijv. ieder teamlid geeft een presentatie/workshop over zijn/haar specialistische kennis) - Wat is de kennisbehoefte van het team als geheel - Waar liggen individuele behoeften (eigen moederorganisatie) - Wet en regelgeving <p>Teambuilding/leren samenwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan maken hoe dit te bereiken middels deskundigheidsbevordering en intervisie <p>Met casussen aan de slag</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan maken

	<p>Scholing en training</p> <p>De Kantelingsgedachte en de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl⁵ zijn uitgangspunt voor de werkwijze en de competenties van de teamleden. Een nieuw samengesteld team, met professionals vanuit verschillende organisaties, doorloopt een proces om te komen tot één team, één visie en één werkwijze. Naast het teamvormingsproces, het leren samen te werken, is er ook aandacht nodig voor het delen en overdragen van de aanwezige kennis en kunde. Het Sociaal Team maakt een plan voor het delen van de aanwezige kennis en voor de ontbrekende deskundigheid.</p> <p>Nu in uitvoering: intervisie en sociale netwerkversterking Nog wens voor invulling van inhoudelijke coaching bij complexe casussen</p>
ICT	
- sociale kaart	Nu nog excel; nadere verkenning voor webbased programma Nog geen goede applicatie voor registratie en monitoring sociaal domein: gebruik van SoZa en Wmo door GWS van Centric
- digitaal dossier	Nu nog geen cliëntregistratie/cliëntdossier voor leefplan; verkenning van zaaksysteem. Combinatie gewenst van zaak – dossier (organisatiebreed); vertrekpunt in Sociale Domein Alle gemeenten maken gebruik van hetzelfde leefplan - geen gemeente heeft nog een ICT systeem waar dit in geïntegreerd is Op later moment koppeling met zaaksysteem Nu verkenning van alle gemeentelijke applicaties
- MIS	<p>Sturing (monitoring en resultaten)</p> <p>Maatschappelijke effecten</p> <p>De resultaten en opbrengsten zijn direct een kwalitatieve verbetering voor de burgers en indirect een verbetering van de maatschappelijke meerwaarde waarin er efficiënter en effectiever gebruikt wordt gemaakt van gemeenschapsgelden.</p> <p>Deze maatschappelijke effecten willen we bereiken door samenwerking met onze maatschappelijke partners.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is voor de burger een eenduidige en laagdrempelige voordeur voor alle ondersteuningsvragen. - De eigen kracht en het zelf oplossend vermogen van de burger is versterkt. - De participatie van de burgers, de sociale samenhang en onderlinge hulp in het dorp/buurt neemt toe. <p>Onderzoeksvragen voor monitoring met mogelijke instrumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is ons vertrekpunt? Als 0-lijn hanteren we het aantal

	<p>unieke cliënten/klanten in 2012, die ondersteuning kregen bij de maatschappelijke organisaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verschuift de inzet van formele naar informele zorg? Monitoren op het aantal vragen die door de informele zorg zijn opgepakt en door de formele zorg. - Hoe zit het met het vergroten van de zelfredzaamheid van de burger? Gebruik participatieladder. - Hoe zit het met het vergroten van de Samenredzaamheid van het dorp? - Wat doen de ontwikkelingen met de tevredenheid van de burger? Klanttevredenheid onderzoeken. - Hoe ervaren de professionals het? Vragenlijst voor professionals. - Hoe is de samenwerking met de maatschappelijke organisaties? Afstemming en evaluatiegesprekken. Werken met een werk- en/of klankbordgroep - Hoe krijgen we goed zicht op besparing van kosten met een gelijkblijvende kwaliteit? <p>Uitgebreide codelijsten in de samenwerkingsregio (alle gemeenten in Noord-Limburg – behalve Mook en Middelaar – zij zijn aangehaakt bij regio Nijmegen)</p>
Evaluatie	
- periode	Pilot: april tot november 2014; Start december 2015; tweejaarlijkse evaluatie met partijen
- gegevensset	<p>Effectencalculator⁶ die o.a. vanuit de Wmo werkplaats Nijmegen is niet in gebruik.</p> <p>Nulmeting begin 2015 voor voorzieningen: Wmo; jeugdvoorziening; participatie; deze wordt nog toegezonden.</p> <p>De Effectencalculator...</p> <ul style="list-style-type: none"> - neemt de effectiviteit van projecten in het sociale domein onder de loep - is bij uitstek geschikt voor interventies waarbij elke casus een andere aanpak vereist (zoals sociale wijkteams) - toont aan waar de meerwaarde ligt voor bewoners - geeft inzicht in de financiële opbrengsten - stimuleert het vakmatige gesprek tussen professionals <p>Drie vragen staan centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat gebeurt er in het leven van de bewoner/cliënt? - Welke ondersteuning is hiervoor nodig? - Wat is het prijskaartje daarvan? <p>De echte meerwaarde van interventie tekent zich af door dezelfde drie vragen ook te stellen voor de situatie zonder interventie.</p> <p>http://effectencalculator.nl/effectencalculator/</p>

Overige vragen en opmerkingen	
Inzet welzijn	Jongerenopbouwwerker 12 uur per week (Stichting Jeugdpunt) Geen inzet van opbouwwerk, sociaal cultureel werk, oid
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Gerealiseerd:</i> - Laagdrempelig, positief imago, een plek waar je gezien wil worden - Verantwoordelijkheid vaststellen en borgen; in team gerealiseerd - Kwaliteit is leidend; ja, vermoedelijk mits het team het binnen de financiële kaders blijft - Omvang team zo klein mogelijk om slagvaardig te kunnen zijn; concessie: een 8^e teamlid erbij. - Onafhankelijkheid borgen, los van organisatiebelangen; de vraag wat de ruimte binnen de gemeente blijft, in combinatie met de financiële kaders - Behouden wat goed werkt; pragmatische insteek werkt goed - Verbinding met het onderwijs: contacten via beleid naar uitvoering: contacten met scholen; veelal via coordinator CJG - Regelruimte voor het Sociaal Team met zo min mogelijk administratieve lasten - Ontwikkelruimte geven als gemeente - Verbinden van de diverse (maatschappelijke) ontwikkelingen - Ruimte en bereidheid bij alle betrokkenen om te ontwikkelen en flexibel mee te bewegen: in team gerealiseerd - Inzet op innovatie en duurzaamheid/duurzame oplossingen - Ruimte krijgen van het zorgkantoor/zorgverzekering/gemeente om het Leefplan als uitgangspunt (indicatie) te nemen voor de toegang voor specialistische zorg/voorzieningen. <p><i>Nog punt van aandacht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verantwoordelijkheid vaststellen en borgen in gemeentelijke organisatie - Verbinden met Klant Contact Centrum voor informatie en adviesvragen: nog nader te verkennen in doorontwikkeling - Verbinden met het CJG voor informatie en adviesvragen: veranderd: integratie in ST - Ruimte en bereidheid bij alle betrokkenen om te ontwikkelen en flexibel mee te bewegen: nog verder doorontwikkelen, met name intern in gemeentelijke organisatie

BIJLAGE II: TOELICHTING EN INFORMATIE

Teamleden Sociaal Team 2015

Aanwezig bij het teaminterview

Wenke van Daelen (Zorggroep/ Groene Thuiszorg - wijkverpleegkundige)

Mirjam Beelen (GGD/Centrum voor Jeugd en Gezin)

Piet Selten (GGZ Oost Brabant)

Marijke Wissink (Stichting MEE)

Claudia Takken Mutsears Stichting

Afwezig bij het teaminterview

Caroline van Bercum (Alexander Calder - AMW)

Hanneke Vermeulen (Gemeente Bergen - Wmo-consulent)

Teamsamenstelling 2014

Organisatie	Werksoort
Alexander Calder	Maatschappelijk werk
GGD	Centrum Jeugd en Gezin
Bureau Jeugdzorg	Jeugd
Stichting MEE	Ondersteuning voor mensen met een beperking
de Zorggroep	Wijkverpleegkundige
Gemeente Bergen	Wmo- en participatievoorzieningen
GGZ Oost-Brabant	Ondersteuning psychische problematiek – SPV
Mutsaers Stichting	Jeugd

BIJLAGE III: INTERVIEWVRAGEN

1. Hoe gaat het hier?

Goed. Een tevreden beleidsadviseur over het Sociaal Team. Een terugblik op de afgelopen vier, vijf maanden: alle complimenten aan het team. Vanuit de bewoners komen positieve geluiden naar aanleiding van de inzet van het team. Het is even wennen als er in een gesprek breed gevraagd wordt, maar na toelichting van het doel van het gesprek vindt men het fijn dat er breder gekeken wordt. Ook positieve geluiden van de klanten, de raad, politie, huisartsen.

De eerste start was al in april 2014; een periode om aan elkaar te wennen en dat heeft goed effect gehad. Er is veel welzijn, veel initiatieven, verenigingen, activiteiten vanuit de bewoners.

Alle dorpen hebben een dorpsraad, korte banden met de politiek; een KBO. Oriëntatie op Nijmegen.

2. In welke fase bevindt het team zich?

Na de pilotfase van zes maanden is het nu nog een ontdekkingsfase. Vergaren van kennis; sociale kaart (voorbeeld 'Hulp bij dementie'); sociale netwerk versterking; handboek in ontwikkeling; teamontwikkeling.

3. Wat zijn de successen die gevierd kunnen worden?

2^e week januari tot half mei : 250 klanten

De acht teamleden leveren kwaliteit; hebben competenties om de vraagstukken op het sociale domein goed aan te kunnen. Ze maken de klanten bewust van hun eigen verantwoordelijkheid; ze zijn in staat om dit bewustwordingsproces in de dorpen ook op gang te brengen en mee te denken in de dorpen. De verdere vormgeving en 'onderhoud' in het team is een voorwaarde om deze kwaliteit hoog te houden. Verdeling verantwoordelijkheden tussen gemeente en opdrachtnemers. Gemeente neemt verantwoordelijkheid voor het team, ziet het als eigen werknemers. Organisaties zijn tijdens gesprekken met managers van deze organisaties tijdens de pilot geselecteerd. Er zijn korte lijnen en de twee evaluatiemomenten (een-op-een); een gezamenlijke bijeenkomst gaat naar verwachting georganiseerd worden. De managers krijgen positieve geluiden terug van hun medewerkers.

4. Waar kost de meeste energie en heeft voortgang nodig?

Nieuwe elementen (jeugd, begeleiding): kennis vergaren, netwerken opbouwen, dorpen goed leren kennen. Veel communicatie nodig. De logge organisaties voor jeugdzorg en hun complexe processen waren onbekend en daarmee zeer uitdagend

5. Zijn er knelpunten of problemen ontstaan?

Er is nog wel een spanningsveld tussen de inzet en de kosten; kwaliteit van de ondersteuning. Dit gaat de komende tijd meer voelbaar worden; hoe gaat het met de begroting lopen in 2015?

Casus van gedwongen uithuisplaatsing van een minderjarig kind; bijpassend kostenplaatje (hoge kosten). Was een spannende casus. Eigen ontwikkeling van procedure; sjablonen omdat die in de regio niet voorhanden was.

Er moet nog een keuze gemaakt worden over het dienstverband. De teamleden zijn gedetacheerd vanuit de andere organisaties; met als gevolg extra overheadkosten. Optie loondienst bij gemeente; echter noodzaak tot behoud eigen specialisme; uren inzet in de eigen organisatie zorgt voor die kennis en ervaring.

6. Welke lessen hebben jullie geleerd?

Communicatie met aanbieders (opdrachtnemers) heeft veel gevraagd. Traject van samenwerking vraagt om met elkaar te overleggen, te delen. Cultuuromslag vraagt om missiewerk. Met name de grote (logge) organisaties zijn daarin uitdagend.

7. Waar moet nog op (door)ontwikkeld of verbeterd worden?

Organisaties kantelen; het belang van het instituut moet meer naar achteren; het belang van de klant moet bij die organisaties op de voorgrond.

BIJLAGE IV: SWOT SOCIAAL TEAM

<p>Strong</p> <p>Brede achtergrond; veel verschillende professies, veel kennis; diversiteit; diverse benadering</p> <p>Methodieken: luisteren en afstemmen; nadruk op contact; oplossingsgericht, eigen kracht, vraag achter de vraag, leefplan-methodiek met inventarisatie op alle leefgebieden (vraagwijzer van leefplan - voor de klanten een houvast)</p> <p>Veel van elkaar leren; verbreding van eigen stijl en organisatie; verschil in manier van werken en doen; samen maak het meer</p> <p>Klein team; korte lijnen met elkaar en binnen de gemeente: leidinggevende; beleid;</p> <p><i>Voorbeeld: navragen van wettelijke, juridische kaders bij casus van jongere op politiebureau</i></p> <p>Ervaren krachten; er is veel know how (vraagt wel om intervisie)</p> <p>Discussie binnen het team; afwegen van voor- en nadelen van issues</p> <p>Ruimte en vrijheid om werk uit te voeren; er wordt gevaren op expertise; het vertrouwen is er</p> <p>Humor; integriteit</p> <p>Passend bij de kleine gemeente</p> <p>Samenwerking met huisartsen (als gevolg van de contacten met wijkverpleegkundige, CJG, GGZ)</p> <p>Korte lijnen met diverse organisaties, waaronder de politie</p>	<p>Weak</p> <p>Locatie: werkplekken voor de teamleden en niet in het KCC en/of bij de flexplekken bij de gemeenten; beperkt aantal gespreksruimten.</p> <p>Optie: meer m2 bij het CJG of elders</p> <p>Registratiesysteem: ontbreekt nu, het is nu kwetsbaar; in Excel; team werkt op gemeentelijke server. Nog geen werk-afspraken over het bijhouden van gespreks-verslagen en werkaantekeningen</p> <p>Rollen: behandelaar/hulpverlener versus indicatiesteller. Nog niet iedereen heeft een training voor indicaties stellen gekregen; behoefte aan (meer) informatie over casussen</p> <p>Ruimte maakt ook dat er maar (aan)meldingen blijven komen, dat er geen grenzen worden gesteld, dat een teamlid mag blijven stoeien, eigen stijl mag hanteren</p>
<p>Opportunity</p> <p>Maatwerk leveren</p> <p>Mensen worden weer verantwoordelijk voor hun eigen situatie</p> <p>Mensen zijn vaak al verder dan je dacht; mensen in hun eigen kracht zetten werkt goed</p> <p>Veel initiatieven, op sommige plekken veel betrokkenheid in samenleving</p> <p>Geldstroom: inzet ST gaat wat opleveren; er wordt kritisch en met kennis van zaken gekeken; dichter op de klant</p> <p>Sociale controle; gezamenlijk als team</p>	<p>Threat</p> <p>Werken onder de vlag van de gemeente is voor mensen soms een bedreiging: openheid van zaken; klanten hebben verwachtingen op hun 'rechten': wat valt er te halen. Dit zorgt voor een zeker spanningsveld, dubbele petten. De medewerker van het ST moet nu steeds kritischer kijken naar de inzet.</p> <p><i>Bijvoorbeeld: er ligt 6,9 uur indicatie. Begeleiding zit bij het gesprek; het teamlid moet hierover in gesprek gaan, het is de 'geldpet' die je dan op hebt.</i></p>

<p>verder grenzen en afwegingen verkennen en ethische dilemma's bespreken Mensen verbinden, onderling en met vrijwilligers Contacten met Wmo en Werk&Inkomen: samen optrekken; samenwerkingsafspraken</p>	<p><i>Inzet van ouders van een gehandicapt kind is groot: is de inzet van begeleiding wel of niet noodzakelijk?</i></p> <p>Er vindt door de teamleden een weging plaats: hoort het wel bij ons. Er is niets anders (meer) dus komt het allemaal naar het sociaal team. Moet het team kritischer zijn aan de telefoon? Mensen worden als ware over de schutting gegooid. In de folder kunnen de vragen nog wat scherper gesteld worden</p>
---	---

BIJLAGE V: PROGRAMMA VAN EISEN REGISTRATIESYSTEEM SOCIAAL TEAM

1.	Algemene eisen aan functionele ondersteuning door ICT	X
	<i>Algemene eisen</i>	
1	gegevens vanuit eerste contact (balie, telefoon, mail); invoer klantgegevens	
2	overzicht van de taken, acties en vormen van ondersteuning voor de teamleden (to-do lijst)	
3	actuele productinformatie inclusief de informatie over de aanbieders	
4	managementinformatie genereren (vraag - product combinaties, doorlooptijden)	
5	ondersteuning bieden bij het bepalen van de 'achterliggende vragen'	
6	de mogelijkheid het werkproces te volgen	
7	dossiervorming en archivering van aanvragen, procesfeiten, toekenningen, etc	
2.	Vervolg algemene eisen aan functionele ondersteuning door ICT	X
8	uitwisselen van gegevens met de backoffices in elektronisch formaat, gebaseerd op (internationale) standaarden	
9	mogelijkheden voor benadering van het systeem, functionaliteiten of informatie door klanten	
10	toetsing van aanvragen en indicatiestelling met behulp van kennistechnologie bij de intake	
11	elektronische werkstroomafhandeling tot in de vele verschillende backoffices van de dienstverlenende organisaties	
12	koppeling met backoffice applicaties, gebaseerd op landelijke of internationale standaarden	
13	het automatisch volgen van de status van het proces van ondersteuning	
	<i>Software</i>	
14	notatie vraag of probleem	
15	dossiervorming	
16	vraagverheldering	
17	cliëntvolgsysteem	
18	ten behoeve van de aanvraag van producten een set digitale formulieren, waarvan een aantal intelligente formulieren	
18-1	- normale digitale formulieren	
18-2	- intelligente formulieren (kennis/regelgeving)	
19	mogelijkheid om de software voor de verschillende teams via één server aan te bieden.	

	Content (mee te leveren)	X
20	gedetailleerde productbeschrijvingen	
21	gegevens aanbieders lokaal, regionaal, landelijk	
22	implementatie op korte termijn van nieuwe formulieren of instrumenten	
	<i>Hardware</i>	
23	webbased server	
24	gegevensuitwisseling met de gemeentelijke basisadministratie (GBA) op basis van de Standaard Uitwisselingsformaat Binnen gemeentelijk (StUF-bg, StUF2)	
	<i>Inzet midoffice</i>	
25	workflowtoepassing: besturen werkstromen	
26	proces van de ondersteuning volgen	
27	mogelijkheid tot koppeling backoffice(s): gemeente, gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening	
28	Koppelingen worden gerealiseerd op basis van StUF-bg, StUF2; WI op basis van SGR (Suwi Gegevens Register) en standaard berichtenverkeer (HL7 en XML)	
	<i>Managementinformatie</i>	
29	exportmodule excel	
30	inzicht geven aan cliënt over feitelijk geleverde prestaties	
31	overzichten: maandelijks	
32	overzichten: type vragen naar aantal, soort, totalen	
33	overzichten: contactsoorten	
34	overzichten: te koppelen aan uitvoerende medewerkers	
35	overzichten: op organisatieniveau te leveren	
36	cliënten, medewerkers en locaties zijn te koppelen	

3.	Eisen in relatie tot werkproces sociaal team	X
	<i>Sociale kaart, productencatalogus</i>	
1	ieder moment in het proces opvraagbaar	
2	toevoegen lokale items	
	<i>Vraagverhelderingssysteem</i>	
3	ondersteunend aan werkproces	
4	resultaat vraagverheldering in leefdomeinen	
5	vastleggen conclusies	
6	vastleggen daarop volgende acties	
7	plan van aanpak	
8	Meetinstrumenten ZRM, participatie, GIF, MMSE ea	
	<i>Informed consent ondersteuning</i>	
9	kan worden vastgelegd	
	<i>Cliëntvolgsysteem</i>	
10	vastleggen cliëntinformatie: NAW	
11	vastleggen cliëntinformatie: vanuit vraagverheldering	
12	vastleggen cliëntinformatie: vragen/antwoorden cliënt	
13	vastleggen cliëntinformatie: acties	
14	vastleggen cliëntinformatie: observaties	
15	vastleggen cliëntinformatie: toevoegen interventies	
16	vastleggen cliëntinformatie: evaluatie	
17	vastleggen cliëntinformatie: overdracht en rapportage	
18	vastleggen cliëntinformatie: communicatie van informatie naar derden	
19	vastleggen cliëntinformatie: bestand is cliëntonafhankelijk te benaderen	
20	vastleggen cliëntinformatie: ordenen cliëntgegevens en maken van selecties	
21	vastleggen cliëntinformatie: genereren van rapportages	

4.	Interface	X
1	gebruiksvriendelijkheid (herkenbare 'look & feel')	
2	interface: lay-out	
3	interface: controle over gebruik	
4	interface: consistent	
5	gedeeltelijke ontsluiting via internet voor de burger/klant op basis van DigiD/BSN	