

Procesregie en doorbraakroutes; hoe toch tot oplossingen komen



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Welkom!



Verbetertraject
Toegang

11 december 2023
Hilde van Xanten, Movisie

1. Welkom en toelichting programma
2. Drie vormen van regie: eigen regie, casusregie en procesregie
3. Waarom en wat werkt bij 'doorbraakroutes'
4. Amsterdamse Maatwerk Methode met doorbraakteam

1. **Eigen regie (versterken)**
2. **Casusregie**
3. **Procesregie**

Eigen regie (versterken)

gaat over als inwoner zelf kunnen kiezen, wat wil ik, hoe wil ik het?

en betekent voor de professional:

- naast en achter de inwoner gaan staan
- oprecht nieuwsgierig naar wat de inwoner beweegt en waar die heen wil
- luisteren en je oordeel uitstellen
- gelijkwaardig samenwerken

Casusregie

gaat over inwoners helpen 'overzicht-inzicht-uitzicht' te krijgen
en betekent voor de professional:

- pas na 'overzicht-inzicht-uitzicht' samen een plan maken
- faciliteren, motiveren en stimuleren
- keuzes van de inwoner volgen
- coördineren en evalueren: met inwoner, professionals en sociaal netwerk

Procesregie gaat over

Waar denk jij aan bij ‘procesregie’?

Bespreek het s.v.p. in tweetallen

De omschrijving die wij hanteren:

Procesregie gaat over leiding geven aan het proces van organisatie- en/of domeinoverstijgende samenwerking als de casusregisseur daar om vraagt.

De procesregisseur:

- helpt de casusregisseur die contact heeft met het huishouden bij het opstellen van een gedeelde analyse/doelen/plan, het betrekken van de juiste expertise door partijen samen te brengen en gezamenlijk besluiten te nemen
- volgt de uitvoering op afstand en zorgt voor evaluatie
- kan zo nodig met extra kennis en doorzettingsmacht een stagnerend proces of stagnerende samenwerking vlottrekken.

Wanneer is het volgens jou noodzakelijk om procesregie in te zetten?

Bespreek het s.v.p. in tweetallen

'Vastgelopen casuïstiek': als de inwoner of de professional niet verder komt met de zorg en ondersteuning die op dat moment nodig is, omdat

- de **situatie zeer complex** is, de casusregisseur niet op alle leefgebieden kennis heeft of kan acteren, of als de samenwerking stroef verloopt
- **verschillende wetten of regels** niet goed op elkaar aansluiten
- **niet direct passende oplossingen** / aanbod voorhanden zijn.

Gevolg: de inwoner krijgt niet de juiste zorg en ondersteuning en de (coördinerend) professional kan zijn werk niet goed kan doen.

Doorbraak nodig: geeft een nieuwe impuls aan de ondersteuning en zorg
→ weer voortgang

Doorbraakroutes gemeenten bij vastlopende casuïstiek



Samen tot een oplossing
komen is teamsport



- 2 AMSTERDAM**
MAATWERK METHODE MET DOORBRAAKTEAM
- 3 DEN HAAG**
DOORBRAAKLAB BIEDT PERSPECTIEF AAN INWONER
- 4 HEERENVEEN**
SAMEN IN DIALOOG MET HET GEZIN
- 5 LEEUWARDEN**
OP MAATMETHODE STELT WELZIJN INWONER VOOROP
- 6 UTRECHT**
ESCALEREN IS EEN GROEPSPROCES
- 7 ZAA NSTAD**
VANUIT MAATWERK HET SYSTEEM VERDER BRENGEN
- 8 ZWOLLE**
REGIONAAL EXPERTTEAM BIJ MOEILIJK OPLOSBARE PROBLEMATIEK

Wat werkt bij doorbraakroutes?



1. Doorbraakteams met leden uit **alle afdelingen sociaal domein**
2. Komen tot **één plan** waaraan hele huishouden zich committeert
3. Maatwerkoplossingen **legitimeren** bijv. via waardendriehoek IPW
4. Maatwerk- of team**budget** om inwoners snel te helpen
5. Team heeft **mandaat** om besluiten te nemen
6. De **hele organisatie** in visie en werkwijze meenemen/scholen
7. Het is **teamsport**; samen!



Doorbraakroutes gemeenten bij vastlopende casuïstiek - Integraal werken in de wijk

Hebben jullie een 'doorbraakroute'?

Zo ja, wat brengt die jullie?

Zo nee, zou je dit willen en waarom ?

Bespreek het s.v.p. in tweetallen



Gemeente
Amsterdam

De Amsterdamse Maatwerkmethode en het Doorbraakteam

Eén heldere escalatieroute voor het sociaal
domein en wonen

Krisje Hunfeld
13 november 2023

Amsterdamse Maatwerk Methode

Werkwijze sociaal domein, wonen, buurtteams en doorbraakteam

Waarom maatwerk?

Leidende principes sociaal domein:



Amsterdammer
centraal



Duidelijke keuzes
en maatwerk



Preventie en
kostenbewustzijn



Eenvoud en
nabijheid

Het verschil



Vraag van Amsterdammers staat
centraal, niet het aanbod, de
regels en de procedures.



Gezamenlijke kijken, in plaats
van werken vanuit eigen domein
of specialisme.



We voorkomen stagnatie en
escalatie.

Opbrengsten



Voor de Amsterdammer:

Snellere en effectievere
ondersteuning: zelfredzamer,
meer ontwikkelkansen en
volwaardig mee kunnen doen in
de samenleving.



Voor de organisatie:

Beter betaalbare en toekomst-
bestendig zorg- en
ondersteuningsstelsel.



Hoe werkt de Amsterdamse Maatwerkmethode (AMM)?





Werken vanuit de maatwerkmethode in de buurt

 De buurtteams en OKT's werken met de AMM.



In de buurtteams en de OKT's zijn maatwerkcoaches getraind. Zij werken samen met de maatwerkcoaches vanuit de gemeente. Zij kunnen ook jou helpen met maatwerk!





Help, ik loop vast!



De Amsterdamse Maatwerk Methode is voor iedereen beschikbaar, maar het kan natuurlijk zijn dat je er niet uitkomt.

Betrek een maatwerkcoach als jij en je casusteam vastlopen en ga samen verder. Bijvoorbeeld als:

1. De problematiek groter is dan 1 domein.
2. Regels en procedures tegen elkaar in werken.
3. Er een urgente situatie is.
4. Er financieringsproblemen zijn.



Doorbraken creëren in casussen



Komt de professional er samen met de maatwerkcoach niet meer uit bij (dreigende) escalatie of stagnatie in het proces? Het DBT kan ondersteunen bij deze casuïstiek.



Het DBT adviseert en coacht. Waar nodig worden oplossingen buiten reguliere beleidsregels en processen gezocht.



Doorbraakteam

Eén heldere escalatierroute voor het sociaal domein en wonen

Waarom een Doorbraakteam?



We halen lessen op en dragen bij aan snellere en effectievere ondersteuning voor de Amsterdammer.



Voor professionals is het duidelijk waar ze terecht kunnen bij vastgelopen casuïstiek.



Complexe casuïstiek wordt niet altijd integraal en duurzaam opgelost.



Escaleren heeft een functie, trek tijdig aan de bel!



Wat is het Doorbraakteam?

Het DBT integreert alle escalatieroutes binnen het sociaal domein en wonen en helpt doorbraken creëren. Medewerkers vanuit verschillende domeinen werken samen in het DBT. Het DBT werkt met de Amsterdamse Maatwerk Methode. Niet alle onderstaande teams gaan volledig op in het DBT, alle geëscaleerde en gestagneerde casuïstiek wel.





Hoe werkt het Doorbraakteam?



Het DBT is toegankelijk voor alle professionals in het veld, niet direct voor Amsterdammers.



De Amsterdammer moet toestemming geven om informatie uit te wisselen of je legt de vraag anoniem voor.



De medewerker DBT en jij bepalen samen wie wat doet. Het DBT is zo kort mogelijk en zo lang als nodig betrokken.



Je krijgt een advies of je vraag wordt de volgende ochtend besproken in het team.



We gaan na of je de escalatieroutes van je eigen organisaties hebt benut.



Het DBT is elke werkdag bereikbaar via:
06-20141933

doorbraakteam@amsterdam.nl

Het DBT is aangesloten bij het landelijk programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Er zijn met ministeries en landelijke uitvoeringsorganisaties (o.a. Belastingdienst, IND, SVB, CJIB) maatwerkinstrumenten en -afspraken ontwikkeld waardoor we samen met deze partners in vastgelopen casussen maatwerk mogelijk kunnen maken.



Leren van doorbraken



Door 1 escalatie-route krijgen we snel inzicht in domein-overstijgende kwesties.

We leren van elke geëscaleerde casus. Door systematisch bundelen creëren we een spiegel over de integraliteit van onze dienstverlening.

We doen uitspraken over de omvang van het probleem en verbeteren de processen samen met uitvoering en partners.

- [Doorbraakroutes gemeenten bij vastlopende casuïstiek - Integraal werken in de wijk](#)
- [Amsterdamse Maatwerk Methode? \(binnenlandsbestuur.nl\)](#)
- Op www.movisie.nl/toegang verschijnen nog twee artikelen over regie.

Vragen? Mail h.vanxanten@movisie.nl

