



Tussenevaluatie inzet coaches sociaal domein

Voorwoord

30 januari 2014 heeft de raad de kadernota sociaal domein “de kunst van samen leven in de gemeente Renkum” vastgesteld. Het uitvoeringsplan is door het college van B&W geformuleerd en vastgesteld in het late voorjaar van 2014, dit ziet overigens voornamelijk op de ondersteunende inkoop van maatwerk- en individuele voorzieningen. Beide nota’s hadden tot doel kaders te geven aan de uitvoering van de decentralisaties van taken op basis van de Jeugdwet, de WMO 2015, de P-wet en de regionale samenwerking die van bovenaf werd opgelegd. Vrijwel gelijktijdig kreeg het onderwijs ook een hernieuwde opdracht inzake het organiseren van passend onderwijs, werden de samenwerkingsverbanden opnieuw ingedeeld en de middelen herverdeeld. In het kader van al deze veranderingen hebben wij ervoor gekozen niet te spreken over de 3D maar over de 4D, immers met de aanscherping van passend onderwijs en de decentralisatie van de jeugdtaken lag hier een nieuwe nauwe verbinding tussen gemeente en onderwijs.

In de kadernota uit 2014 wordt nog uitgegaan van gebiedsteams, gebiedsbudget en gebiedsgericht werken. Deze gedachte is losgelaten omdat de inrichting en uitvoering te omslachtig zijn voor een gemeente van onze schaal. De hele gemeente is het gebied, het hele Sociaal Team is het gebiedsteam. De aanpak vanuit een vorm van casemanagement, zorg coördinatie of gezinscoach (blz. 18 Kadernota) is wel blijven bestaan. Op deze vorm van cliëntondersteuning wordt op bladzijde 22 (kadernota) ingezoomd. Het (toen nog) Zorgloket is verantwoordelijk voor informatie en advies. Verder, in de gebiedsgerichte aanpak is de cliëntondersteuning vanuit het Zorgloket bedoeld voor kortdurende/kort cyclische ondersteuning, toeleiding naar algemene voorzieningen, maatwerk- of individuele voorzieningen.

In het vervolg op de kadernota en de uitvoeringsnotitie sociaal domein, de kunst van het leven in de gemeente Renkum, wordt op 21 oktober 2015 de vernieuwde kadernota ‘de transformatie’ door de raad vastgesteld. Als we de stukken naast elkaar leggen wordt de impact van voortschrijdend inzicht helder. Op het gebied van de inzet van casemanagement, zorg coördinatie of gezinscoach is het beeld onveranderd, zij het dat nu gekozen is voor benaming ‘zelfredzaamheidscoach’. Op blz. 7 van de kadernota 2015 worden de rol van het Sociaal Team en de verantwoordelijkheden van coaches als volgt omschreven:

“Wij zien een belangrijke rol weggelegd voor ons sociaal team: één integraal sociaal team dat onderdeel uitmaakt van onze gemeentelijke organisatie. Het doel van dit sociaal team is om de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoners te stimuleren. Uiteindelijk zal hiermee het beroep op specialistische hulp en ondersteuning dan wel maatwerkvoorzieningen afnemen of effectiever worden ingezet.

Dit team bevordert onderlinge samenwerking, over verschillende expertisegebieden heen. Door aan de voorkant integraal regie te voeren, kunnen wij onze partners en de daarbij behorende ondersteuning op diverse levensgebieden gericht inzetten.

De gemeente Renkum werkt hiervoor met zelfredzaamheidscoaches. Professionals met kennis van zaken die in staat zijn om regie te voeren en sturing te geven aan optimale

inzet van het netwerk en inzet van professionele ondersteuning. Deze zelfredzaamheidscoaches zijn verantwoordelijk voor:

- *Het in beeld brengen van vragen van inwoners met een ondersteuningsbehoefte.*
- *Preventie. Kent het netwerk, de voorzieningen, maatschappelijke partners en aanbieders en weet tijdig het netwerk in te schakelen.*
- *Kortdurende ondersteuning, daar waar dit noodzakelijk is en dus om erger te voorkomen.*
- *Procesregie bij complexe situaties en sturing op effectieve inzet van professionele ondersteuning.”*

De visie op de inzet van coaches op basis van regieondersteuning (één huishouden, één plan), is een jaar na de vaststelling van de eerste kadernota behouden. Dat zegt iets over de waarde die blijkbaar wordt gehecht aan de inzet van deze coaches. Zij heten inmiddels ook coaches en niet ‘zelfredzaamheidscoaches’. Dit laatste omdat zelfredzaamheid meer geënt is op de WMO 2015 en dus geen recht doet aan het integrale karakter van benadering vanuit één huishouden, één plan en één regie.

De inzet van de coaches is op pilot basis gedaan voor de duur van minimaal 1 jaar. De inrichting en bekostiging zijn dan ook van tijdelijke aard. In die zin dat na verloop van een eerste jaar geëvalueerd wordt óf de inzet heeft gebracht wat wij ervan verwachten om op basis van die bevindingen de pilot te beëindigen of om te zetten naar een structurele inrichting en bekostiging.

Bij deze evaluatie wordt ingegaan op het belang van de inzet coaches. Er wordt stilgestaan bij verschillende punten zoals het aantal ingezette coaches, de trainingen die zij gehad hebben, de positionering van de coaches binnen het sociaal team en de gemeente, het doel van de coaches et cetera. Daarnaast werd de coaches gevraagd welke ervaringen zij zelf hebben: wat ging er nu echt goed in 2016 en waar moet aan gewerkt worden? Is er vooruitgang geboekt?

De huidige werkwijze van de coaches wordt naast het oorspronkelijke werkmodel ‘*levenscoach in de sociale teams*’ gelegd en er wordt kritisch gekeken of de oorspronkelijk visie niet uit het oog verloren is. In de conclusie van de evaluatie wordt de hoofdvraag “is het voortzetten van de inzet van coaches wenselijk?” beantwoord en worden er aanbevelingen gedaan die uit de evaluatie voortvloeien.

● Inhoudsopgave ●

1	● Onderzoeksvragen ●	5
2	● Doel van de coaches ●	5
3	● Positionering van de coaches ●	6
4	● Ervaringen van de coaches ●	7
	4.1 Bekendheid	7
	4.2 Visie	8
	4.3 Functioneren binnen het Sociaal Team	8
	4.4 Samenwerking	9
5	● Werkproces ●	10
	5.1 Methodieken	10
	5.2 Bedrijfsvoering en coaches	10
	5.3 Werkbeschrijving	10
	5.4 Proces beschrijving escalatie, calamiteiten en veiligheid	10
6	● Ervaringen inwoners en voorbeeld casus ●	11
7	● Conclusie en aanbevelingen ●	12
	7.1 Conclusie	12
	7.2 Aanbevelingen	13
8	● Bronnen ●	15

1 • Onderzoeksvragen •

Hoofdvraag:

Is het voortzetten van de inzet van coaches wenselijk?

Deelvragen:

- Wat is het doel van de coaches en in hoeverre wordt dit doel behaald? (hoofdstuk 2)
- Hoe is de positionering van de coaches? (hoofdstuk 3)
- Wat voor ervaringen hebben de coaches zelf omtrent hun inzet? (wat gaat goed en wat kan beter) (hoofdstuk 4)
- Wat voor werkproces wordt er gevoerd, zijn de coaches hier tevreden over? (hoofdstuk 5)
- Wat zijn de ervaringen van inwoners met coaches? (hoofdstuk 6)

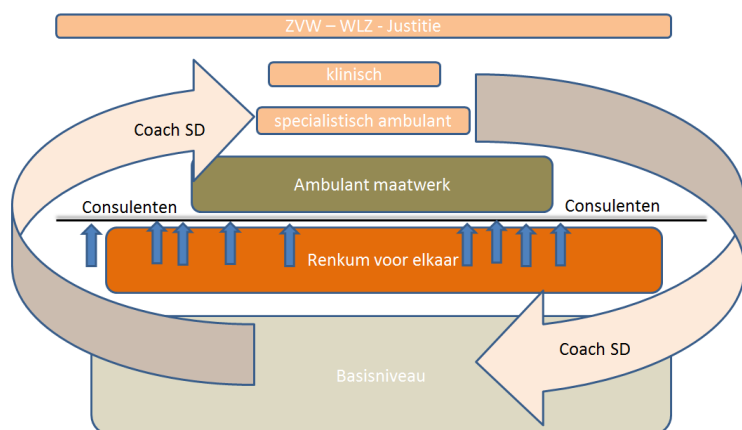
2 • Doel van de coaches •

Wat is het doel van de coaches en in hoeverre wordt dit doel behaald?

Oorspronkelijke doel beschreven in werkwijze levensloopbegeleiding

Het primaire doel van de coaches is om inwoners te ondersteunen bij hun zelfredzaamheid, deze te versterken en waar nodig hulp te organiseren en regie op eigen leven te herstellen. Daarnaast hebben de inwoners een waakvlam waar zij op terug kunnen vallen wanneer het even iets minder gaat.

In afbeelding 1 wordt de rol van coaches schematisch weergegeven. Coaches zijn regieondersteuners: zij helpen inwoners bij het hervinden en vormgeven van regie in hun leven. Ze ondersteunen inwoners bij het stabiliseren van hun eigen leven, het in beeld brengen van hun hulpvraag en bekijken samen met inwoners wat er nodig is om deze hulpvraag volledig aan te pakken. Coaches richten zich op meervoudige/complexere hulpvragen. Zij maken samen met de inwoners een plan: wat is het belangrijkste? Wat kan



Afbeelding 1: schematische weergave rol coaches

eerst en wat moet later? Welke ingeschakelde partijen werken tegen elkaar in? Een coach scheidt overzicht en bekijkt welke hulp er al dan niet nodig is en of de verschillende soorten hulpverlening goed met elkaar afgestemd zijn. De coach neemt hier een regierol in. Ook bekijkt de coach welke rol het netwerk van de inwoner kan betekenen (bijvoorbeeld oppas op de kinderen door de buurman, hulp bij de financiën van een broer/zus) om de inwoner te helpen. Het zou echter ook voor

kunnen komen dat er een externe hulporganisatie nodig is om de hulpvraag aan te

pakken. De coach kijkt dan samen met de inwoner welke specialistische hulp het best passend is en probeert deze hulp te organiseren. De coach kan daarbij eventueel een consulent raadplegen wanneer het om het afhandelen van een beschikking gaat.

Huidige beelden in de uitvoering

In het gesprek met het interim hoofd en de coaches werd omschreven dat de coach de hulpvraag in kaart brengt en bekijkt wat er nodig is om de hulpvraag aan te pakken, en dat één van de mogelijkheden hier hulp van de coaches zelf is. Dit lijkt echter net iets af te wijken van de oorspronkelijke bedoeling: coaches zijn beslist geen hulpverleners die zelf de hulp aan het gezin verlenen. In de uitvoering wordt dit ook niet bedoeld. Met “tijdelijke hulp door de coaches zelf” wordt de ondersteunende rol van coaches bedoeld, wat min of meer ook als hulp gezien kan worden, maar waarbij opgepast moet worden dat er geen verwarring ontstaat.

De waakvlamfunctie die in het werkmodel ‘*levenscoach in de sociale teams*’ omschreven wordt blijkt in de uitvoering deels vervuld te worden. Coaches blijven waakvlamcontacten met inwoners houden en er is zeker een proactieve houding: wanneer een coach merkt dat het minder gaat met een gezin staat de coach direct voor het gezin klaar. Toch worden casussen vaak op enig moment afgesloten. Vanuit het oorspronkelijke werkmodel is het waakvlam contact er ook op gericht dat er proactief omgegaan wordt met transitie momenten in een leven of veranderingen die optreden in een situatie. Dit is bijvoorbeeld belangrijk wanneer een jongere met ASS-problematiek van het basisonderwijs naar het voortgezet onderwijs gaat, wanneer een volwassene met ASS-problematiek een kind krijgt et cetera. Dit soort veranderingen kunnen enorm ontregelen en waakvlamcontact is er bij deze doelgroep juist voor bedoeld dat er geen ernstige ontregeling ontstaat en dat men niet een heel nieuw proces hoeft te doorlopen op het moment dat er al kwetsbaarheid is. Het blijkt dat er in de praktijk nog niet genoeg meegegaan wordt in deze transitie momenten en het waakvlamcontact zoals bedoeld in het oorspronkelijke werkmodel nog niet voldoende vervuld wordt.

Eind 2016 kan gesteld worden dat er een behoorlijke slag gemaakt is om naar het doel ‘versterken van zelfredzaamheid’ toe te werken. Coaches voeren hun ondersteunende rol goed uit; zij kijken samen met het gezin wat de hulpvraag is en wat er nodig is om deze aan te pakken en op deze integrale manier wordt de gehele hulpvraag aangepakt en worden er stappen gezet om de regie op eigen leven te herstellen.

3 • Positionering van de coaches •

Hoe is de positionering van de coaches?

Positionering coaches ten opzichte van consulenten

Tijdens de pilotperiode is het cruciaal gebleken dat er definitie gegeven kon worden aan de rollen van consulenten en coaches. Veel andere gemeenten werken met wijkteams. De hulpverleners die dit wijkteam vormen worden tevens coaches genoemd. Hierdoor kan er verwarring bestaan over de rol en functies van coaches in het Sociaal Team. De coaches in het Sociaal Team zijn namelijk geen hulpverleners (zoals de coaches in het wijkteam) maar regieondersteuners. Het verschil tussen coaches en consulenten is dat

consulenten ondersteuning bieden bij enkelvoudige vragen en beschikkingen maken en coaches ondersteunen bij meervoudige/complexe hulpvragen.

Bij de huidige werkwijze van het Sociaal Team bekijken coaches bij complexe hulpvragen wat er speelt en wat er nodig is en komen consulenten pas in beeld wanneer er formele hulpverlening nodig blijkt te zijn of er een beschikking in beeld komt. Deze werkwijze strookt niet met de oorspronkelijke werkwijze, waarin beschreven staat dat als er een coach in beeld is er geen consulent in beeld komt. Er moet dan ook opgepast worden dat er geen dubbel werk gedaan wordt: de coach mag zelf bepalen welke hulp er nodig is, de consulent (of kwaliteitsmedewerker) kan de coach helpen bij het afhandelen van beschikkingen wanneer de coach dat wenst maar dit hoeft niet.

Ervaringen positionering

Bij het ondersteunen van inwoners is er niet zelden sprake van een ondersteuningsbehoefte in de regel-wirwar waar mensen zich in bevinden. Deze situatie komt onder andere door de complexe regelgeving van instellingen zoals bijvoorbeeld de gemeente zelf en de woningbouw. Een inwoner terzijde staan betekende dan ook regelmatig binnen de gemeente vaste werkvormen en geldende procedures ter discussie stellen. Dit heeft ook tot spanningen geleid maar vooral tot het bewustzijn dat we binnen het Sociaal Domein een opgave dienen te omarmen die flexibiliteit en maatwerk uitstraalt. Ten aanzien van ketenpartners hebben de coaches gemerkt een rol in te vullen die erg gemist werd. Politie kan weer overleggen over hun zorgen na een melding, maatschappelijk werkers kunnen consulteren en doorverwijzen wanneer zij onvoldoende grip kunnen krijgen op een situatie, jeugdbeschermers weten waar zij terecht kunnen bij lokale vragen of als zij een verplicht traject met een jeugdige willen beëindigen. Tegelijkertijd ligt daar ook een valkuil op de loer: er moet opgepast worden dat coaches geen aanspreekpunt worden van iedereen. De gemeente Renkum doet er verstandig aan om zich binnen het komende jaar scherp af te vragen hoe zij deze verantwoordelijkheid binnen de organisatie en samenwerking blijven zoeken met andere partners zoals de GGZ, crisisdiensten, thuiszorg en huisartsenpost. Het aanstellen van een adviseur Zorg en Veiligheid draagt hieraan bij.

4 • Ervaringen van de coaches •

Wat voor ervaringen hebben de coaches zelf omtrent hun inzet?

Tijdens het werkoverleg coaches op 24 november 2016 werd er een vragenlijst met de coaches doorgenomen. Het interim hoofd van het Sociaal Team nam hier het voortouw in en verschillende vragen werden gezamenlijk behandeld.

4.1 Bekendheid

Coaches geven aan dat de bekendheid over hun bestaan en functie beter kan. Zo weten niet alle huisartsen en praktijkondersteuners van hun bestaan af, terwijl huisartsen het juist heel fijn vinden dat er iemand is waarmee zij hun zorgen kunnen delen en bespreken en dat er integraal naar de hulpvraag gekeken wordt. Volgens de coaches moet de communicatie over hun bestaan, rol en positionering beter. Vanuit het oorspronkelijke model is het echter vooral belangrijk dat het Sociaal Team bekend is. De bekendheid van

coaches hoeft niet extra naar buiten gebracht te worden: er wordt namelijk intern bekeken bij wie de hulpvraag hoort, dit hoeft de huisarts of andere hulpverlener zelf niet in te schatten. Het organiseren van interne triage is hierbij wel belangrijk. Daarnaast is de bereikbaarheid van het Sociaal Team voor professionals erg belangrijk; zij moeten wanneer het nodig is direct contact op kunnen nemen met het Sociaal Team, zodat een hulpvraag zo snel mogelijk opgepakt wordt.

4.2 Visie

De coaches vertellen tijdens het groepsinterview dat er intern nog een visie gecreëerd moet worden (wie zijn we, waar staan we voor en wat willen we bereiken). Hier wordt momenteel hard aan gewerkt. Er bestaat al een visie te weten de kadernota sociaal domein. Deze visie komt tevens terug in het werkmodel levenscoach in de sociale teams, welke de onderlegger is voor de functie van coaches. Het is belangrijk dat deze visie duidelijk uitgedragen wordt.

4.3 Functioneren binnen het Sociaal Team

Algemeen functioneren

Coaches zijn over het algemeen positief over hun functioneren. Er is in één jaar tijd een behoorlijke vooruitgang geboekt. Zowel binnen het Sociaal Team als extern was het in het begin nog aftasten: men moest elkaar nog vinden en de positionering was nog vaag. Dit is ondertussen een stuk duidelijker, men weet elkaar meestal te vinden, er bestaan al veel individuele lijnen met onder andere consultants en hulpaanbieders en de positionering van coaches is binnen het Sociaal Team duidelijk. Coaches overleggen veel, pakken veel zaken op en maken veelvuldig gebruik van elkaars expertise. Daarnaast geloven de coaches dat de huidige werkwijze die gehanteerd wordt de juiste is waardoor de neuzen dezelfde kant opstaan.

Casuïstiek

Wanneer coaches gevraagd wordt welke casuïstiek bij hen terecht komt antwoorden zij in koor *“Alles! Alle casuïstiek komt bij ons terecht!”*. Hiermee bedoelen ze dat er ook veel zaken bij hen terecht komen die zij niet horen te behandelen (en dit uiteindelijk ook niet doen). De instroom van de casuïstiek is nog vervuild en troebel. Doordat er zoveel casuïstiek binnenstroomt moet er bovendien opgepast worden dat de coaches niet ten onder gaan aan hun eigen succes; de werkdruk moet niet te hoog worden. Doordat de coaches zaken (terug) geven aan de partij waar de casus wel bij hoort, wordt het voor andere partijen wel steeds duidelijker wat zij wel en niet bij de coaches neer kunnen leggen. De triage door het loket en de consultants moet verder geprofessionaliseerd worden, waardoor het duidelijk wordt welke casuïstiek afgeschaald moet worden naar het voorliggende veld, wat er zelf opgepakt moet worden en wat doorgezet moet worden naar de coaches. Dit zijn alleen de complexe casussen. Het is de bedoeling dat coaches weinig casussen hebben die wel veel tijd vragen en waar ze alle tijd in kunnen stoppen om goede ondersteuning te bieden. Wanneer er weer rust is in gezinnen en alles weer op orde is kan de regie terug gelegd worden bij de inwoner of de meest betrokken hulpverleningsinstanties en blijft er waakvlamcontact bestaan.

Werkdruk

In een lerende organisatie waarbij alle processen nog ontworpen moeten worden is er vaak grote mate van spanning. Ook de coaches van het Sociaal Team ervaren spanning maar geven wel aan dat de drukste en meest chaotische tijd voorbij is: *“De fase van het werken als kip zonder kop is nu voorbij”*. Door expliciet tijd te maken voor teambuilding en structuur te geven aan werkwijze en samenwerking is er rust ontstaan. Het is steeds duidelijker wat de taak van de coaches is en hoe zij te werk moeten gaan. Wel komen er heel veel casussen bij de coaches terecht waardoor de werkdruk hoog is. Naarmate de coaches beter ingewerkt raken in het netwerk zal hun focus zich steeds verder verleggen binnen het preventieve veld naar zo vroeg mogelijk signaleren en interveniëren. Hierbij moet opgelet worden dat zorg niet afgebouwd wordt maar dat er een waakvlam blijft bestaan. Wanneer de inwoner meer ondersteuning of hulp nodig blijkt te hebben zal de coach dit dan vroeg signalen, zodat er zo snel mogelijk hulp georganiseerd kan worden. Daarnaast wordt een eventuele toename van vraag naar inzet van de coaches verwacht. Het werkproces van de coaches zal echter steeds beter gestructureerd worden, coaches moeten bijvoorbeeld leren om zaken niet te lang vast te houden. Wanneer er meer gestructureerd gewerkt wordt, kennis beter gebruikt wordt en er dus ook efficiënter gewerkt wordt, zal de toename van de vraag opgevangen worden en de werkdruk afnemen.

4.4 Samenwerking

Samenwerking met consultants

Het is binnen het Sociaal Team in het algemeen heel duidelijk wie welke casus oppakt. Casuïstiekoverleg is hier een goed hulpmiddel bij. Het gezamenlijk met elkaar optrekken gaat goed. De mindere ervaringen over samenwerking liggen vooral op individueel vlak en aan het betreffende vakgebied en de bijhorende wetgevingen (hierdoor voelen de coaches zich soms beperkt in mogelijkheden). Wanneer werkprocessen en rollen beter vastgelegd zullen zijn in het begin van 2017 zal er meer rust en synergie ontstaan in de samenwerking tussen consultants. De coaches geven aan dat het belangrijk is dat er regelmatig gesprekken gevoerd worden met consultants die meer kennis hebben over wetten en regelgevingen en hen kunnen raadplegen over waar precies te grens ligt.

Samenwerking met beleid

Coaches geven aan dat directe aansluiting met beleid wenselijk is, bijvoorbeeld door beleid aan te laten sluiten bij werkoverleg of casuïstiekoverleg. De ambitie binnen de teams Samenleving en Sociaal Team om in de vorm van LEAN-teams aan de slag te gaan met het verder optimaliseren van de samenwerking zal tevens de samenwerking met beleid bevorderen. Het is niet wenselijk dat het Sociaal Team en beleid met elkaar vermengen. Wel is het wenselijk dat wanneer coaches in de uitvoering ergens tegenaanlopen (bijvoorbeeld een regeling die te krap is of een voorziening die ontbreekt) zij dit aangeven aan beleid. Beleid kan andersom ook advies vragen aan het Sociaal Team bij bijvoorbeeld subsidieaanvragen of het aanpassen van een regeling en daarnaast monitoren of de gemeentelijke visie niet uit het oog verloren wordt.

Regie

Coaches geven aan dat hun rol als regieondersteuner niet altijd even makkelijk uit te voeren is. Er moet volgens hen nog geïnvesteerd worden in de kennis over *Wrap Around*

Care. Daarnaast is het niet altijd even duidelijk voor coaches welke organisaties gecontracteerd zijn en wat deze organisaties leveren. Dit is wel wenselijk zodat zij inwoners nog beter kunnen ondersteunen wanneer zij met een consultant tot het vastleggen van een plan van aanpak komen. Het is vanuit het oorspronkelijke werkmodel echter niet de bedoeling dat de coach samen met de consultant een plan van aanpak maakt maar dat de coach dit zelf doet (samen met het gezin). Juist coaches moeten precies weten welke hulp er beschikbaar is en wat de soorten hulp inhouden zodat ze kunnen bekijken wat de best passende hulp is. Zij moeten inwoners ontzorgen in complexe situaties en daarom zelf de kennis hebben wat voor hulp er allemaal beschikbaar is. Het zou daarom handig zijn dat er een overzicht voor hen beschikbaar is met informatie over diverse soorten hulp.

5 • Werkproces •

Wat voor werkproces wordt er gevoerd, zijn de coaches hier tevreden over?

5.1 Methodieken

Bij start van de pilot coaches werd het instrument *Wrap Around Care* geïntroduceerd. Vanuit het oorspronkelijk werkmodel, waar één huishouden, één plan en één regisseur als visie en beleidsuitgangspunt omschreven wordt, helpt de *Wrap Around Care* methode om dit uitgangspunt vorm te geven. Coaches geven aan dat zij behoefte hebben aan meer duidelijkheid over regievoering: hoe gaan we hier mee om? De coördinator van de coaches is bezig hier bijeenkomsten over te organiseren om het gesprek hierover te starten en afspraken te maken.

Alle consultants voeren sinds januari 2017 gesprekken met inwoners waarbij ze alle leefgebieden aan bod laten komen voor de uitvraag in het kader van de jeugdwet, WMO, Participatiewet en huisvesting.

5.2 Bedrijfsvoering en coaches

Sinds 1 januari 2017 werken coaches en consultants met een nieuw ICT-systeem genaamd Centric, waarin zij hun bevindingen moeten rapporteren en waarin de privacy geborgd is. Dit betekent dat coaches en consultants wel kunnen zien wie er betrokken is bij een hulpvraag maar geen verdere informatie in kunnen zien.

5.3 Werkbeschrijving

Aangezien er eerst een tijdelijke opdracht bij de coaches lag was er nog geen formele werkwijze opgesteld. Daarnaast maakte het Sociaal Team helaas geen goede start en heeft de eerste coördinator haar taken moeten laten liggen. In 2017 zal er echter wel een formele werkwijze opgesteld worden. Het is belangrijk dat deze werkwijze gebaseerd zal zijn op het werkmodel '*levenscoach in de sociale teams*'.

5.4 Proces beschrijving escalatie, calamiteiten en veiligheid

Er is tot nu toe evenmin een werkprocesbeschrijving bij escalatie in kader van de jeugdbescherming en aansluiting van jeugdbescherming op jeugdhulp. Deze werkprocesbeschrijving is echter wel in ontwikkeling. De adviseur Zorg en Veiligheid is bezig met een opdracht omtrent veiligheid en het vaststellen van het veiligheidsplan. Het

netwerk en de rollen zullen hierbij in kaart gebracht worden, zodat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe de communicatielijnen lopen, zodat iedereen zijn rol weet te pakken en dit ook zal doen. In kader van Veiligheid en Jeugdbescherming ligt de regie bij de wethouder met ondersteuning van de burgemeester.

6 • Ervaringen inwoners en voorbeeld casus •

Wat zijn de ervaringen van inwoners met coaches?

Op basis van casussen en gesprekken met coaches zijn de ervaringen van inwoners weerspiegeld. Inwoners vinden het fijn dat er één centraal punt (de coach) is en er vanuit daar bekeken wordt wat nodig is. Veel verschillende hulpverleners over de vloer en steeds opnieuw je verhaal doen wordt als vervelend ervaren en dankzij de inzet van een coach wordt dit voorkomen.

Inwoners geven aan coaches aan dat het wenselijk is dat coaches dicht bij huis te werk gaan. Een gezin dat in Wolfheze woont moet nu naar Oosterbeek wanneer het op gesprek wil, of informatie wil vergaren, wat als drempel ervaren kan worden om hulp te vragen. Het is daarom wenselijk dat coaches meer outreachend te werk gaan. Coaches gaan al op huisbezoek maar het is wenselijk dat zij dicht bij het huishouden bereikbaar zijn.

Casus

Een gezin is in 2016 aangemeld door een WMO consulent. Vader heeft op dat moment al begeleiding vanuit JP van den Bent, maar de communicatie tussen de ouders verloopt slecht. Zo slecht dat er veel ruzie in huis is waar de zoons van 14 en 6 veel last van hebben. Vader en moeder zijn het niet eens over de wijze van opvoeden. Het oudste kind moet volgens vader naar speciaal onderwijs, maar moeder wil dit niet. Daarnaast is moeder vooral taakgericht naar de kinderen en doen ze samen geen leuke dingen. De WMO consulent heeft twijfels over de veiligheid van de kinderen en schakelt daarom een coach in. In overleg met het gezin besluiten ze om gezinsondersteuning vanuit JP van den Bent in te zetten en de voortgang goed te monitoren. Er wordt een plan gemaakt met heldere doelen en een evaluatiemoment.

Op het moment van de evaluatie wonen vader en moeder inmiddels apart. Door de ondersteuning in het gezin zijn ze tot het besef gekomen dat het beter is om uit elkaar te gaan. Dit is in goed overleg gebeurd en heeft ertoe geleid dat er weer rust is in beide huishoudens. Vader woont alleen en de kinderen komen regelmatig bij hem. Dit gaat goed. Vader krijgt individuele ondersteuning. Bij hem is na jaren van onbegrip eindelijk een diagnose gesteld op basis waarvan er extra hulp en ondersteuning voor hem geregeld is. De kinderen wonen bij moeder. Zij krijgt gezinsondersteuning. Het stuk communicatie tussen ouders is geen probleem meer. Ze kunnen nu weer praten over de opvoeding van de kinderen en luisteren dan ook echt naar elkaar. Met de kinderen gaat het een stuk beter. Twijfels over de veiligheid zijn er niet meer. Moeder meent nu ook dat het oudste kind naar speciaal onderwijs moet en heeft de procedure hiervoor in gang gezet.

Voor de schulden die er zijn is een schuldregeling getroffen en bewind voering is opgestart. Moeder heeft een eigen inkomen: parttime werk aangevuld met een bijstandsuitkering. Moeder is inmiddels zelfredzaam en vader is hier met de ondersteuning een weg in aan het vinden.

Bovenstaande casus heeft afgespeeld bij het Sociaal Team in de gemeente Renkum. Bij bovenstaande casus heeft de WMO consulent tijdig een coach ingeschakeld waardoor de totale problematiek binnen het gezin goed in beeld gekomen is en er snel de juiste hulp ingeschakeld kon worden. Het gezin had al vele hulpverleners over de vloer gehad maar nooit echt vertrouwen in ze gekregen. Deze casus is een mooi voorbeeld van de rol die coaches vervullen en het resultaat dat zij kunnen bereiken. De coaches hebben de hulpvraag van het gezin volledig in kaart gebracht. Het gewenste resultaat was om een veilige ontwikkeling van de kinderen te waarborgen. Omdat er meerdere problemen speelden werden er verschillende middelen ingezet zoals gezinsondersteuning, individuele ondersteuning en een schuldregeling. Hierdoor werd de hulpvraag in zijn geheel aangepakt en niet een los deeltje ervan en werd op basis van een integrale aanpak naar het resultaat toegewerkt.

Daarnaast is het prettig voor het gezin dat het één centraal aanspreekpunt (de coach) heeft en er niet steeds allerlei instanties over de vloer komen die verschillende plannen met hen maken. Er is één plan gemaakt waaraan iedereen die betrokken was zich heeft geconformeerd. Dankzij de inzet van de coach werd de hulpvraag integraal aangepakt en de inzet van zwaardere middelen (zoals uithuisplaatsing van de kinderen) voorkomen.

7 • Conclusie en aanbevelingen •

7.1 Conclusie

De coaches hebben in 2016 behoorlijke stappen gezet. Zo hebben zij op basisniveau veel verbindingen gelegd waardoor er effectiever hulp ingezet wordt. Doordat huishoudens zo snel mogelijk hulp krijgen, coaches preventieve ondersteuning geven en integraal te werk gaan wordt de zelfredzaamheid en de regie op eigen leven van inwoners versterkt. Coaches hebben een onmisbare rol binnen het Sociaal Team: zij vormen het voorveld van de hulpverlening, staan naast het gezin en versterken het preventieve veld, wat juist zo belangrijk is bij de transformatie. De coaches leveren een belangrijke bijdrage aan het Sociaal Team: de complexe hulpvragen komen bij hen terecht en zij kennen de middelen en hulpinstanties om het huishouden zo snel en goed mogelijk te helpen. Het voortzetten van de inzet van de coaches is zeker noodzakelijk om de aanpak binnen het Sociaal Domein tot een succes te maken.

Hoewel de coaches van enorm toegevoegde waarde zijn en zeker stappen gezet hebben, moet opgepast worden dat het oorspronkelijke werkmodel levenscoach niet uit het oog verloren wordt. Op sommige punten verschilt de huidige werkwijze van het oorspronkelijke model. Zo verschilt de huidige rolbeschrijving van coaches en consulenten van het oorspronkelijke werkmodel en dient er meer aandacht aan een proactieve houding bij transitie momenten geschonken worden. In onderstaand schema wordt hierop ingegaan.

7.2 Aanbevelingen

1. Het organiseren van bijeenkomsten waarin de huidige werkwijze van coaches kritisch naast het oorspronkelijke werkmodel gelegd wordt	
Wens(en)	Gezien de huidige werkwijze op sommige punten iets verschilt met het oorspronkelijke werkmodel <i>'levenscoach in de sociale teams'</i> is het wenselijk om bijeenkomsten te organiseren waarin deze werkwijzen kritisch naast elkaar gelegd worden.
Resultaat	Het resultaat van deze bijeenkomsten zal zijn dat het oorspronkelijke werkmodel <i>'levenscoach in de sociale teams'</i> niet uit het oog verloren wordt en er zowel bij beleid als uitvoering vanuit dezelfde visie gewerkt zal worden.
Advies	Advies is om één of meerdere bijeenkomsten te organiseren waarbij beleid en coördinatoren bijeenkomen om de huidige en oorspronkelijke wijze kritisch naast elkaar te leggen. Hierbij kan de wethouder eventueel een ondersteunde rol verlenen.
Betrokkenen	Beleid Team Samenleving, coördinatoren Sociaal Team, het interim hoofd van het Sociaal Team, coaches en een eventueel ondersteunde rol van de wethouder.
Proces	In de bijeenkomst(en) dient het oorspronkelijke werkmodel doorgenomen te worden. Per punt dient kritisch bekeken worden of de huidige werkwijze aansluit. Aan de punten die afwijken dient extra aandacht geschonken te worden: waarom wijken de punten af en is dit wenselijk? Op punten die uit het oog verloren zijn dient eventueel bijgestuurd te worden.
2. Extra aandacht besteden aan waakvlamcontact bij transitiemomenten	
Wens(en)	De wens is dat coaches een waakvlamfunctie blijven vervullen en tijdig inspelen op belangrijke transitiemomenten in het leven van een inwoner of op veranderingen die optreden in een situatie.
Resultaat	Coaches houden in de gaten wanneer er transitiemomenten plaatsvinden. Zij dienen een proactieve houding in te nemen bij deze transitiemomenten zodat inwoners en hulpinstanties tijdig op deze transitie inspelen en er een vloeiende overgang tussen de transitiemomenten plaatsvindt. Er wordt hierdoor voorkomen dat er ontregeling ontstaat of inwoners opnieuw een proces moeten doorlopen.
Advies	Advies is om extra aandacht aan het waakvlamcontact te geven tijdens de besprekingen en bijeenkomsten van/over het oorspronkelijke werkmodel.
Betrokkenen	Coaches, consultants, coördinatoren, beleid en (ondersteunde rol) wethouder
Proces	Het punt 'waakvlamcontact' wordt meegenomen in bijeenkomsten over het werkmodel en uitgebreid besproken.
3. Rolbeschrijving consultants en coaches concreet maken	
Wens(en)	Uit de evaluatie blijkt dat in de huidige werkwijze consultants vaak het formele gedeelte van de hulpvraag en beschikkingen afhandelen, terwijl het uitgangspunt in principe is dat er óf een consultant óf een coach bij een casus betrokken is. De wens is dat er duidelijk in het

	werkproces omschreven wordt welke rollen en taken coaches en consulenten hebben.
Resultaat	Het is duidelijk welke rollen de consulent en coach spelen bij een hulpvraag en hoe zij met elkaar afstemmen. Wanneer er een coach ondersteuning biedt aan het gezin komt hier geen consulent bij kijken. Coaches ondersteunen bij complexe hulpvragen, consulenten bij enkelvoudige hulpvragen. Wanneer een enkelvoudige hulpvraag ingewikkelder blijkt te zijn kan de consulent de zaak bij de coach neerleggen en neemt de consulent afstand. Coaches kunnen consulenten uiteraard wel om advies vragen over bijvoorbeeld het formele gedeelte van de hulpvraag, maar in principe kunnen zij dit zelf afhandelen.
Advies	Er dienen heldere richtlijnen te komen over de rolverdeling van coaches en consulenten en het moet duidelijk worden dat het enige verschil tussen beide bij de hulpvraag ligt. Advies is om dit punt mee te nemen in de bespreking van het oorspronkelijke werkmodel. Daarnaast dienen coördinatoren ervoor te zorgen dat de rolbeschrijving duidelijk wordt onder de consulenten en de coaches.
Betrokkenen	Coördinatoren, beleid, coaches, consulenten en eventueel een ondersteunende rol van de wethouder. Het hierover gesprek zou gestart kunnen worden tijdens de bijeenkomst bij punt 1.
Proces	Coördinatoren en interim hoofd ontwikkelen samen een rolomschrijving. Deze rolomschrijving wordt vervolgens besproken met coaches, consulenten, beleid en de wethouder. Ook in de bijeenkomst over de huidige en oorspronkelijke werkwijze zal wat verteld worden over de rolverdeling zoals bedoeld in het oorspronkelijke werkmodel.
4. Vormgeven en organiseren van een 'breed' werkoverleg	
Wens(en)	Coaches (en consulenten) geven aan dat zij behoefte hebben aan een rechtstreekse verbinding met beleid en kwaliteit.
Resultaat	Synergie tussen uitvoering, beleid en kwaliteit.
Advies	Een beleidsmedewerker (bijvoorbeeld beleidsmedewerker Jeugd) bijvoorbeeld eens in de maand laten aansluiten bij het werkoverleg coaches. Het verder ontwikkelen van het LEAN-team, zodat verschillende werknemers input aan elkaar kunnen geven. Daarnaast zal het gesprek tussen kwaliteitsmedewerkers, beleidsmedewerkers en de coördinator coaches opnieuw worden vormgegeven.
Betrokkenen	Coördinator coaches, beleidsmedewerkers Sociaal Domein, coaches, kwaliteitsmedewerkers
Proces	Beleid, kwaliteit, coördinator coaches en het interim hoofd maken afspraken over de directe aansluiting. Is het bijvoorbeeld wenselijk dat beleid eens per maand aanwezig is bij het werkoverleg? Moet er een apart overleg georganiseerd worden? Deze afspraken ten uitvoer brengen.
5. Onderzoeken mogelijkheden betere bereikbaarheid voor professionals	
Wens(en)	De wens is dat professionals coaches wanneer nodig direct kunnen bereiken.
Resultaat	Professionals worden wanneer nodig direct door een coach te woord

	gestaan en weten hoe zij coaches kunnen bereiken.
Advies	Advies is om gezamenlijk na te gaan denken over welk middel de bereikbaarheid van professionals kan vergroten. Daarbij moeten de professionals zelf ook betrokken worden, zodat onderzocht kan worden wat het beste middel voor een betere bereikbaarheid is. Zo zou een piketlijn bijvoorbeeld een optie kunnen zijn.
Betrokkenen	Coördinator coaches, beleidsmedewerkers Sociaal Domein, coaches, kwaliteitsmedewerkers
Proces	Dit punt moet op de agenda van de bijeenkomst omschreven bij aanbeveling 1 gezet worden. Er zal besproken worden welk middel er ingezet moet worden om een betere bereikbaarheid van coaches voor professionals te realiseren.

8 • Bronnen •

- Kadernota Sociaal Domein 2015 (ingetrokken stuk)
- Evaluatie stand van zaken coaches sociaal domein Renkum – Riesje Paulissen van Factor Veiligheid, 17 juni 2016 (intern stuk)
- Samen voor onze inwoners – kwartiermakers van het Sociaal Domein, 22 maart 2016 (intern stuk, welke ontwikkelopgaven en denkrichtingen binnen het Sociaal Domein omschrijft)
- Gesprekken met Jack van der Kruijs, José van Goch en Joan de Graaff
- Input coaches werkoverleg 24-11-2016
- Werkmodel Levenscoach in de sociale teams (onderdeel van vastgesteld stuk ‘pilot coaches’)