

Handboek Aanpak Voorkoming Escalatie (AVE)

Gemeente Oss 2024

Inhoud

Inleiding	3
AVE 1	5
AVE 2	6
AVE 3	8
AVE 4	10
Regie	12
Bijlage 1 Sociaal Team	14
Bijlage 2 Schema AVE model	15

Inleiding

Inwoners van Oss krijgen vaak hulp van meerdere professionals. Onderlinge goede samenwerking is daarbij cruciaal.

In Oss werken we volgens de Samenwerkwijze (* bijlage 1). Dat is de basis van ons handelen. Om inwoners de juiste hulp te bieden verloopt onze dienstverlening volgens de routekaart tot ondersteuning (* bijlage 2).

Soms zijn levenssituaties en vragen van inwoners niet alleen complex maar komt ook de veiligheid in het geding. De veiligheid van mensen zelf, van hun directe omgeving of van andere inwoners. Dan is het zaak dat we doortastend optreden en de rollen duidelijk hebben. We omarmen voor deze situaties het AVE model.

Dit is AVE:

AVE maakt een uniforme aanpak van incidenten bij complexe problematiek mogelijk. Het is een duidelijke structuur waarin betrokken organisaties en gemeenten helderheid krijgen over wie wat doet en wie de regie heeft. De Samenwerkwijze en de route tot ondersteuning blijven de basis van ons handelen, tenzij een veiligheidsrisico iets anders vraagt. Hoe en wanneer dat is, hebben we in dit handboek vastgelegd.

AVE staat voor:

Integrale Aanpak ter voorkoming van Escalatie bij huishoudens/gezinnen met oplopende problematiek. De Aanpak ter voorkoming van Escalatie geeft helderheid over regie en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen. Het doel van de aanpak is om tijdig stagnatie in de samenwerking te doorbreken en zo oplopende problemen te voorkomen of zo snel mogelijk beheersbaar te maken.

**AVE
1**

Problemen worden voorkomen door preventie en tijdig gesignaleerd als ze zich voordoen.

**AVE
2**

Er is een vraag of probleem in een huishouden. Er wordt een samenwerkplan van aanpak gemaakt op alle levensgebieden.

**AVE
3**

Complexe domein overstijgende problematiek. Samenwerking is niet effectief of stagneert. De veiligheid is in gevaar.

**AVE
4**

Totale escalatie. Dreiging van maatschappelijke onrust. Mogelijke aandacht media.

Werkwijze AVE

AVE heeft een structuur om op- of af te schalen en bestaat uit vier fasen: AVE 1, AVE 2, AVE 3, AVE 4. Voor elke fase is een uitgangssituatie vastgesteld en bepaald bij welke organisatie of afdeling de casusregie en procesregie ligt. De 4 fasen worden toegelicht in dit handboek.¹

AVE 1 betreft de fase waarin de inwoner zelf de regie kan voeren.

AVE 2 betreft de fase waarin ondersteuning van het Sociaal team gevraagd wordt en die in de routekaart tot ondersteuning beschreven is.

We schalen op naar AVE 3 als de veiligheid in het geding komt.

Wat is casusregie en wat is procesregie

In het AVE-model wordt een duidelijk onderscheid gemaakt in de functies en taken van de casusregisseur en de procesregisseur zoals ook omschreven is in de Samenwerkwijze.

¹ Alle doelgroepen met complexe casuïstiek vallen onder het AVE-model (personen met verward gedrag, beschermd wonen, nazorg ex-gedetineerden, woonoverlast-casuïstiek, ketenveldnorm, Wet verplichte GGZ, MDA++, etc.)

AVE 1



Uitgangssituatie

Het reguliere leven geldt gelukkig voor het merendeel van de huishoudens/gezinnen. Er zijn geen specifieke problemen. Preventie speelt hierbij een belangrijke rol. Op deze manier worden eventuele risico's zo vroeg mogelijk gesignaleerd en worden problemen voorkomen.



Regie

Inwoners hebben in deze fase zelf de regie over hun eigen leven. Zij zijn verantwoordelijk om signalen te herkennen of op te vangen en hulp of ondersteuning voor zichzelf of gezinsleden in te schakelen. Inwoners kunnen via meerdere wegen signalen melden.

Ook professionals zoals hulpverleners van sociale teams en de wijkagent zijn verantwoordelijk voor signalering en preventieve inzet.



Operationele verantwoordelijkheid

Casuïstiek die onder AVE 1 valt hoort bij het reguliere werkproces. De organisaties waar de professionals werken, zijn operationeel verantwoordelijke in deze fase.



Bestuurlijk verantwoordelijk

Wethouder(s) Jeugd en Wmo.



Opschalen

Een professional die problemen signaleert of signalen ontvangt, pakt ze direct op en legt ze neer bij het Sociaal Team. In bijlage 1 een omschrijving van o.a. de opdracht van het Sociaal Team.



Afschalen

Vanuit AVE 1 is geen sprake van afschalen. Voor sommige signalen geldt het volgende: een medewerker van het Sociaal Team houdt contact met de persoon waarover een signaal is binnengekomen.



Uitgangssituatie

Er is een vraag in een huishouden en er is hulp nodig. De oplossing is niet gevonden met eigen kracht, binnen het netwerk of met ondersteuning van een vrij toegankelijk zorg- en welzijnsaanbod. Net als enkelvoudige problematiek wordt meervoudige problematiek opgepakt door het Sociaal Team.

In overeenstemming met de Samenwerkwijze van Oss wordt een Samenwerkplan opgesteld. Dit houdt in dat er een plan van aanpak wordt gemaakt op alle leefgebieden. Bij 15% van de huishoudens in Oss is op een bepaald moment een behoefte aan ondersteuning. Zij doen een beroep op Sociaal Team als zij een hulpvraag hebben waarvoor een integraal plan van aanpak nodig is.

Wanneer veiligheidscoördinatie nodig is dan hebben we hier specifieke afspraak over gemaakt. Het betreft hier niet de openbare orde maar de veiligheid van alle leden van het gezin/huishouden. De inzet van veiligheidscoördinatie valt onder AVE 2. In het handelingsperspectief zorg en veiligheid is veiligheidscoördinatie omschreven.



Regie

Casusregie

Ook hier ligt de regie over het eigen leven bij de inwoner. Een medewerker van het sociaal team maakt samen met de inwoner een samenwerkplan met betrekking tot alle leefdomeinen. De zorgaanbieder of een medewerker van Ons Welzijn geeft vervolgens invulling aan dit plan en de resultaten die behaald moeten worden. Kort gezegd is het Sociaal Team van het WAT en de zorgaanbieder of de medewerker van Ons Welzijn is van het HOE. In het Samenwerkoverleg wordt een casusregisseur aangewezen.

Procesregie

Als de hulp stagneert en/of de samenwerking niet goed loopt kan procesregie toegevoegd worden. De procesregie is belegd bij de lokale procesregisseurs van de gemeente Oss. De procesregisseur coördineert en stuurt overstijgend op het niveau van samenwerking tussen meerdere partijen bij complexedomein overstijgende problematiek.

Procesregie wordt toegevoegd wanneer het moet en verdwijnt wanneer het kan.



Operationeel verantwoordelijk

Het management van een team is operationeel verantwoordelijk. Zij spreekt medewerkers aan op het resultaat van het individuele handelen en de samenwerking. Dit geldt voor het Sociaal Team, de zorgaanbieders en ook de specialistische teams. Heeft de uitvoering van een samenwerkplan niet het gewenste effect of er ontstaan problemen dan schaal de procesregisseur op naar het management van de desbetreffende organisatie.



Bestuurlijk verantwoordelijk

- Wethouder(s) Jeugd en Wmo



Opschalen

Opschalen binnen AVE 2

Opschalen binnen AVE 2 betekent dat een procesregisseur nodig is. Om een casus op te schalen binnen AVE 2 moet er sprake zijn van:

- Een knelpunt op inhoud en/of samenwerking;
- Keten-/domein- overstijgende problematiek en een integrale aanpak noodzakelijk is.

De casusregisseur zorgt in een samenwerkoverleg voor afstemming van zorg en ondersteuning en begeleiding. Dit wordt vastgelegd in het Samenwerkplan.

Het kan zijn dat er bij opschaling sprake is van een mogelijk veiligheidsvraagstuk. Dan is afstemming met of advies van het team Openbare Orde en Veiligheid nodig. Bij (mogelijke) veiligheidszaken wordt de adviseur openbare orde en veiligheid betrokken om te verkennen of de inzet van bestuursmaatregelen nodig zijn.

Opschalen naar AVE 3

Een casus kan opgeschaald worden naar AVE 3. Alle samenwerkingspartners, binnen het domein zorg en veiligheid, kunnen de casus melden bij het procesteam van de gemeente Oss en/of direct bij het Zorg- en Veiligheidshuis. Wanneer een casus wordt aangemeld bij het procesteam kan zij beoordelen of opschaling naar Zorg- en Veiligheidshuis nodig is.

Wordt een casus rechtstreeks aangemeld bij het Zorg- en Veiligheidshuis bepaalt zij aan de hand van criteria of het een AVE 3 casus betreft.

Opschalen naar AVE 3 kan op basis van een of meerdere van de volgende criteria:

- Er zijn complexe problemen op meerdere leefgebieden én de veiligheid van de desbetreffende inwoner of de omgeving is in gevaar.
- Blijvende stagnatie van de samenwerking tussen partijen;
- Onvoldoende effect van de interventie waarbij de situatie dreigt te escaleren.
- Sterk zorgmijgend gedrag.
- Gevaar voor veiligheid van het (gezins)systeem of de sociale leefomgeving.



Afschalen

Binnen AVE 2 kunnen we afschalen binnen AVE 2 of naar AVE 1.

Afschalen binnen AVE 2

- Leidt de ondersteuning van procesregie tot verbetering van de situatie dan kan de ondersteuning worden teruggebracht naar het niveau van het Sociaal Team.
- In dit geval blijft de casusregisseur verantwoordelijk voor de regie. En heeft de procesregisseur niet langer een rol.

Afschalen naar AVE 1

Als de situatie in het huishouden stabiliseert en geen actieve ondersteuning meer nodig is dan kan het Sociaal Team afschalen naar bijvoorbeeld waakvlam zorg of volledige zelfredzaamheid van het huishouden.

AVE 3



Uitgangssituatie

Zo'n 5% van de huishoudens/personen in Oss heeft complexe problemen waarbij de samenwerking tussen professionals niet effectief is of stagneert en waar een veiligheidsvraagstuk speelt.

Hier komt het Zorg en Veiligheidshuis Brabant Noordoost in beeld. Er is sprake van meerdere problemen die op meer dan één leefgebied spelen en (naar verwachting) leiden tot crimineel en/of overlast gevend gedrag of verder afglijden.

Een casus kan beoordeeld worden tot een AVE 3 niveau als er sprake is van 1 of meerdere van de volgende criteria:

- Er zijn complexe problemen op meerdere leefgebieden én de veiligheid van de desbetreffende inwoner of de omgeving is in gevaar.
- Blijvende stagnatie van de samenwerking tussen partijen;
- Onvoldoende effect van de ingezette interventies.
- Situatie dreigt te escaleren.



Regie

Casusregie

In het Casus Overleg op Maat (COM) van het Zorg- en Veiligheidshuis wordt door de partners bepaald wie de casusregie en contacten met het gezin/huishouden heeft. Dit kan de bestaande casusregisseur van het Sociaal Team zijn of een zorgaanbieder.

Procesregie

De procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis heeft de procesregie bij AVE 3. Wanneer het Zorg- en Veiligheidshuis tijdelijk de regie over een casus

neemt, dan moet altijd de adviseur openbare orde en veiligheid van de gemeente Oss betrokken zijn. De adviseur OOV heeft nooit procesregie in deze fase en sluit bij de COM casus aan als inhoudelijk adviseur.

De procesregisseur betreft alleen noodzakelijke partijen bij het COM casus-overleg. Gedurende het verloop van de casus kan de samenstelling wisselend zijn. Als partijen geen (nadrukkelijke) rol meer hebben dan zijn ze niet meer betrokken.

Het Zorg en Veiligheidshuis schaal op naar het management van een partij wanneer de samenwerking moeizaam verloopt.



Operationeel verantwoordelijk

Het management van de betrokken partijen is operationeel verantwoordelijk. Bij stagnerende samenwerking of onvoldoende effect van de aanpak toetst zij of de medewerkers doen waarvoor ze zijn ingezet en spreekt hen hier zo nodig op aan. De manager van het Zorg- en Veiligheidshuis is operationeel verantwoordelijk voor ketenoverstijgende netwerksamenwerking die onder haar regie valt.



Bestuurlijk verantwoordelijk

- Wethouder(s) Jeugd en Wmo
- Burgemeester voor zaken die de openbare orde en veiligheid betreffen.



Opschalen binnen AVE 3

Komen binnen een casus partijen er niet uit dan organiseert het ZVH een opschalingsoverleg met de managers van de meest relevante partijen. Het doel

is om tot een geforceerde doorbraak te komen dat leidt tot een nieuw plan van aanpak.



Communicatie binnen AVE 3

De volgende situaties geven aanleiding om managers en bestuurders te informeren over een casus binnen AVE 3:

- Een gebeurtenis heeft impact op een grote groep inwoners;
- Er zijn vermoedelijk (meer) slachtoffers en/of daders bij de zaak betrokken.
- Het is nog onduidelijk wie bij het delict betrokken zijn, waardoor actueel gevaar dreigt.
- De (vermoedelijke) dader heeft een of meer maatschappelijke functies, waardoor er mogelijk meerdere slachtoffers zijn.
- Er is risico op het eigen rechter spelen waardoor verstoring van de openbare orde kan ontstaan.
- Via sociale media worden signalen van maatschappelijke onrust opgevangen en als dreigend of serieus beoordeeld.
- Eerdere stapeling van incidenten in bijvoorbeeld een wijk of school.
- Een incident krijgt een politiek maatschappelijke lading.
- Er is veel negatieve pers-/media aandacht.



Afschalen

Als de inzet hielp (effectief is), de persoon hulp aanvaardt en de samenwerking tussen partijen vlot is getrokken, wordt de problematiek minder complex. Als daarbij ook het gevaar voor de veiligheid is gereduceerd, kan in overleg met de betrokken partijen worden bepaald of de situatie weer stabiel is en kan worden afgeschaald naar AVE 2.

De procesregisseur Zorg- en Veiligheidshuis is bevoegd tot afschalen naar AVE 2. Maar zoals aangeven in overleg met de betrokken partijen.

AVE 4



Uitgangssituatie

De problemen zijn zo complex of groot, dat de situatie totaal escaleert. Er is maatschappelijke onrust en de veiligheid van meerdere mensen is in gevaar. Deze situaties zijn doorgaans zeldzaam.

Er is mogelijk ook media-aandacht en dit vergroot de maatschappelijke impact. Het kan zijn dat een situatie direct in AVE 4 terecht komt en niet eerder bij de hulpverlening in beeld was.

Een casus kan op twee manieren in AVE 4 terechtkomen:

- Opschaling van AVE 3 naar AVE 4; (Via het Zorg- en Veiligheidshuis of adviseur OOV)
- Er sprake van directe dreiging waardoor de situatie totaal escaleert. De casus komt meteen in AVE 4.



Regie

Procesregie

De strategisch adviseur de procesregie uit. De strategisch adviseur vervult een centrale rol en is de schakel naar de partners uit de driehoek, daar waar nodig andere bestuurders, de piket AOV'er en communicatie. Bij AVE kan in sommige gevallen ook de crisisorganisatie in werking treden. In dat geval stemt de strategisch adviseur af met de crisisorganisatie, afhankelijk van het GRIP – niveau (opschaling bij grootschalige incidenten). Gezamenlijk bepalen zij hoe de regie verder wordt vormgegeven en wie welke rol heeft.

Casusregie

In een multidisciplinair overleg wordt in afstemming met de betrokken partners afgesproken of de betrokken casusregisseur betrokken blijft of

dat tijdelijk de casusregie bij iemand anders van de gemeente belegd wordt en wie de contacten met het gezin heeft in deze crisissituatie.

Het Zorg- en Veiligheidshuis kan in AVE 4 benaderd worden met het verzoek tot ondersteuning. Zo kunnen zij een overlegtafel organiseren als onafhankelijk voorzitter. En de partners bij elkaar roepen en samen tot een aanpak te komen.

Procesregie

De gemeente vervult de rol van procesregie. De adviseur openbare orde en veiligheid en veiligheid vervult hierin de centrale rol en is de schakel naar de driehoek en rechtstreeks naar de burgemeester.



Operationeel verantwoordelijk

De gemandateerde teamleider veiligheid van de gemeente is operationeel verantwoordelijk.



Bestuurlijk verantwoordelijk

De burgemeester is bestuurlijk verantwoordelijk. De burgemeester heeft tijdens (dreigende) maatschappelijke onrust meerdere rollen: de rol als burger-vader, boegbeeld en bestuurder.



Opschalen

Bij AVE 4 is geen sprake van verder opschalen. Wel kan worden besloten tot gedwongen opname en/of uithuisplaatsing van één of meerdere volwassenen of kinderen binnen het huishouden. In een voorgaande fase kan hiervan ook al sprake zijn.



Afschalen

Zijn afdoende maatregelen genomen en is er geen verdere dreiging van escalatie of onrust meer, dan kan de situatie worden aangemeld voor een Casus op Maat, en schalen we af naar AVE 3. Het Zorg- en Veiligheidshuis neemt de procesregie over. Daarna neemt de burgemeester formeel een besluit om verder af te schalen.

Het kan zijn dat de situatie dusdanig de-escaleert dat de casus direct naar AVE 2 of 1 kan. De inzet van het Zorg en Veiligheidshuis is dan niet nodig. De casusregisseur is in alle gevallen dan weer betrokken.

De procesregisseur van AVE 4 draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht naar de procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis in geval van afschalen naar AVE 3) of naar de procesregisseur van het sociaal domein (in geval van afschalen naar AVE2).

Regie

Hieronder wordt het onderscheid tussen casus- en procesregie verder uitgewerkt. Dit betekent niet dat de inwoner zelf geen regie heeft.

Het streven is om zo veel mogelijk zelfregie bij de inwoner te leggen en te werken aan herstel van de regie op het eigen leven. AVE gaat over de verantwoordelijkheid van de gemeente in het sociale- en veiligheidsdomein, deze kan niet bij de inwoner worden belegd.

Casusregie

- Bij hulp en ondersteuning aan een persoon of gezin is er altijd een casusregisseur aanwezig als er meer dan één hulpverlener vanuit meer dan één organisaties betrokken zijn. De hulpverleners bepalen onderling wie de casusregisseur is bij AVE 2, 3 en 4.
- De casusregisseur moet duidelijk benoemd worden.
- De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin.
- De casusregisseur is de contactpersoon voor het netwerk en communiceert met de cliënt. Ook als er een procesregisseur benoemd is.
- De casusregisseur heeft de taak om op tijd op te schalen of te escaleren als dat nodig is.
- Als alles wat nodig is binnen de bevoegdheden van de casusregisseur valt en de samenwerking met andere hulpverleners geregeld kan worden, dan coördineert de casusregisseur het proces. In zo'n situatie is geen procesregisseur nodig.
- De bevoegdheden van de casusregisseur zitten in het professioneel handelen van de casusregisseur en het mandaat dat daarbij hoort.
- De casusregisseur heeft de bevoegdheid om het handelen van alle betrokken professionals op elkaar af te stemmen. Het doel is één goed samenhangend traject aan zorg voor de cliënt of het netwerk te realiseren.

- De casusregisseur zorgt ervoor dat beroepskrachten en het netwerk met de juiste expertise met elkaar overleggen.
- De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van externe zorgsignalen. De casusregisseur kan adequaat reageren op deze externe zorgsignalen. Zorgsignalen kunnen komen van bijvoorbeeld politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven. Indien opschaling of escalatie nodig is, doet de casusregisseur dit volgens het AVE-model.

Procesregie

- De casusregisseur kan aan het processteam (in oprichting) vragen om een procesregisseur toe te voegen als sprake is van een (dreigende) escalatie of stagnerende samenwerking en/of als de hulpverlening niet effectief is. Als er een procesregisseur toegevoegd is blijft de casusregisseur betrokken.
- De procesregisseur heeft in principe geen direct contact met de cliënt en zijn/haar netwerk. In AVE 2 kan het voorkomen dat de procesregisseur voorzitter van het Samenwerk Overleg (SO) is.
- De procesregisseur gaat niet over de inhoud van de hulp maar zorgt dat de hulp effectief is.
- De procesregisseur zorgt ervoor dat betrokken hulpverleners samenwerken en ondersteunt daarbij. De procesregisseur neemt besluiten als de betrokken hulpverleners geen besluiten nemen.
- De procesregisseur neemt niet de professionele verantwoordelijkheid over van de betrokken hulpverleners maar zorgt voor een gezamenlijke integrale aanpak en een gezamenlijk doel.
- De procesregisseur kan in overleg met de casusregisseur betrokken partijen bij elkaar roepen voor overleg en afstemming.

- De procesregisseur zorgt ervoor dat hulpverleners met de benodigde kennis met elkaar overleggen. Als er minder hulpverleners voor het overleg nodig zijn, zorgt hij/zij daar ook voor.
- De procesregisseur schaaft op bij stagnatie naar het management of als dat nodig is, naar het bestuur van de zorgorganisatie.
- Bij AVE 3 is de bestuursadviseur zorg- en veiligheid van de gemeente de verbinding met het college van B&W van de gemeente.
- De procesregisseur zorgt ook dat hij/zij zelf niet langer betrokken is dan nodig. Hij/zij is niet meer nodig als de situatie stabiel is.

Behandelregie

- Naast de casusregie of procesregie kan er ook sprake zijn van behandelregie. Wanneer hier over gesproken wordt is er sprake van een behandeling. Gedurende de behandeling heeft de behandelaar de regie over de behandeling. De behandelaar kan ook casusregisseur zijn, maar dit hoeft niet.

Bijlage 1

5 Principes van de Samenwerkwijze



1. De inwoner staat centraal

Het Samenwerkoverleg (SO) vindt altijd plaats met de inwoner, en het liefst bij hem thuis. Voor het SO wordt iedereen uitgenodigd die betrokken is bij de hulpvraag van de inwoner. Dit kunnen professionals zijn, maar ook bijvoorbeeld familieleden of buren. Wie voor het SO wordt uitgenodigd, wordt altijd samen met de inwoner bepaald.



2. De vraag van de inwoner leidt tot het nieuwe aanbod

Aan de hand van de drie vragen 'ik wil, ik kan, ik heb nodig' formuleert de inwoner samen met de betrokken professionals zijn oplossing, alsof er geen belemmeringen zijn. Wat de beste oplossing is wordt altijd gezamenlijk in het SO besloten. Dat betekent dus niet "u vraagt, wij draaien".



3. We werken vanuit vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het besluit over de beste oplossing wordt altijd genomen in het SO. Wat in het SO wordt bedacht, wordt binnen 6 weken uitgevoerd (of we bieden in ieder geval perspectief). Alle informatie komt op tafel en we maken hierbij gebruik van elkaars expertise.

4. Begin bij de basis

Er wordt altijd oplossingsgericht gewerkt. Een goede woonplek, financiële rust, de mogelijkheid om relaties aan te gaan met dierbaren en een zinvolle dagbesteding zorgen ervoor dat mensen in veel gevallen weer zelf oplossingen kunnen organiseren.



5. Het maatschappelijk rendement is wat telt

Bij het maatschappelijk rendement gaat het in de eerste plaats over het ervaren welbevinden van de inwoner, maar ook over de maatschappelijke kosten voor en na de oplossing.

De Samenwerkwijze stap voor stap



Stap 1 De inwoner stelt een vraag

De inwoner stelt een hulpvraag aan een professional.



Stap 2 Vraagverheldering*

De professional past een (eigen) brede vraagverheldering toe waardoor gesigneerd wordt op alle levensgebieden. De uitkomst van dit gesprek is de inhoud van ik wil, ik kan, ik heb nodig. Bij de 'ik wil' is de uitkomst de vraag achter de vraag wat nooit een zorgaanbod of oplossing kan zijn. Bij de 'ik kan' weten we wat de inwoner zelf kan doen en kan betekenen voor zijn omgeving. En de 'ik heb nodig' is de ik wil - de ik kan. Op basis van het samenwerkplan waarin de antwoorden op de vragen staan wordt er samen met de inwoner bekeken welke partijen/expertises er nodig zijn om tot een plan van aanpak te komen. Als er meerdere professionals nodig zijn wordt er een Samenwerkoverleg (SO) georganiseerd.



Stap 3 Het Samenwerkoverleg*

De professional plant een SO bij de inwoner thuis met alle relevante partijen en het betrokken netwerk. Tijdens het SO wordt het plan, met daarin de vragen 'ik wil, ik kan, ik heb nodig' vanuit de vraag van de inwoner verder ingevuld. De inwoner bedenkt samen met de betrokkenen welke oplossingen er nodig zijn. Het kan zijn dat er meerdere overleggen nodig zijn om tot een oplossing te komen.



Stap 4 Uitvoering

De oplossingen die de inwoner met de betrokkenen heeft bedacht wordt opgeschreven in het samenwerkplan. Ook spreken we af wie met de inwoner de casusregie houdt en wanneer we evalueren. De acties worden binnen zes weken uitgevoerd (of er wordt perspectief geboden). Eventuele wijzigingen worden altijd gedeeld met alle betrokken partijen.

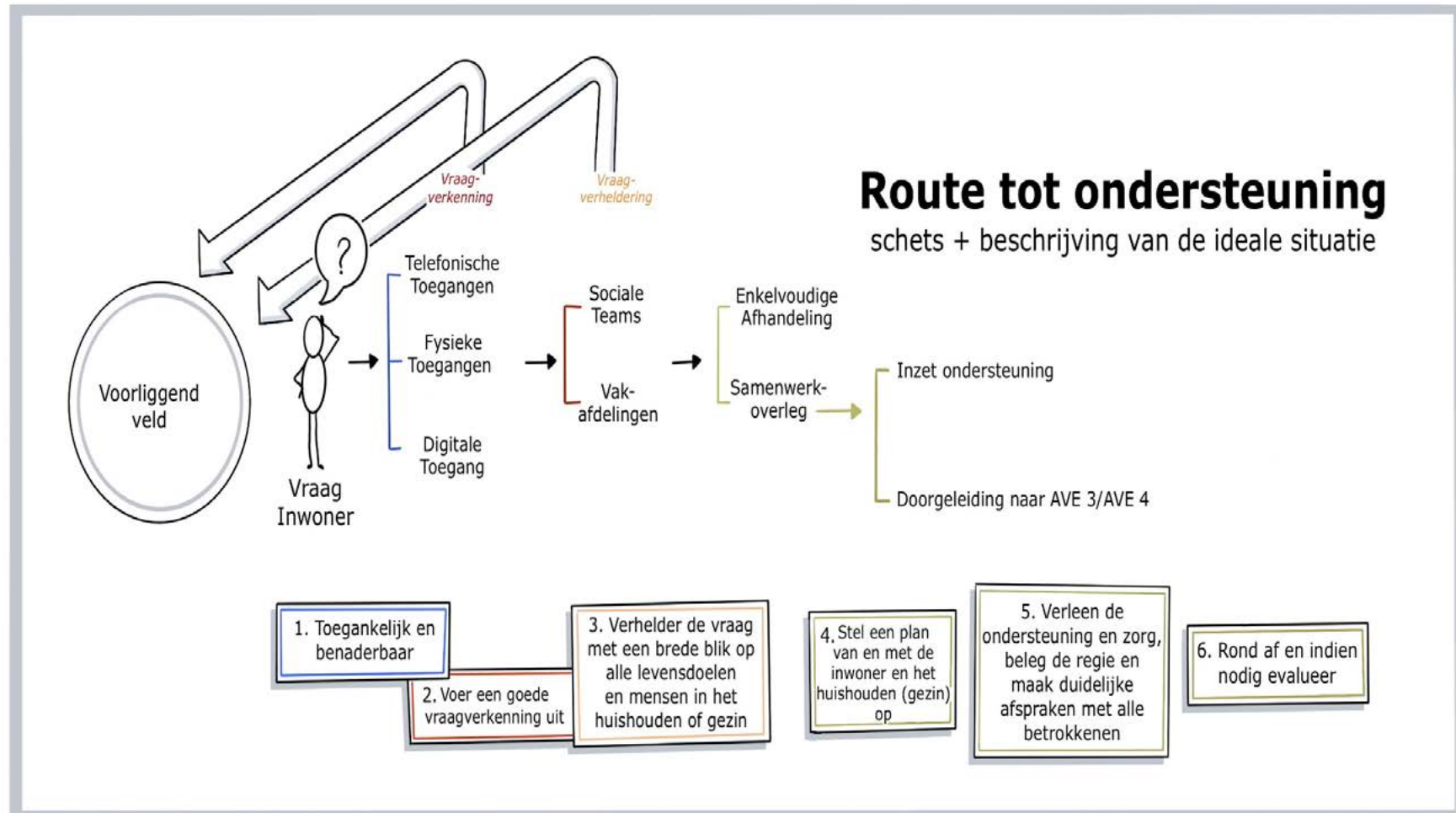


Stap 5 Evaluatie

Na de afgesproken periode wordt er gekeken of de inwoner is geholpen met de oplossingen die in het SO zijn bedacht. Verbetering van de kwaliteit van leven van de inwoner is wat telt!

*niet eerder gedaan? Betrek een aanjager.

Bijlage 2



Bijlage 3 Schema AVE model

AVE 1	AVE 2	AVE 3	AVE 4
Problemen worden voorkomen door een preventie aanpak en tijdig gesignaleerd als ze zich voordoen.	Mensen hebben hulp nodig. In de reguliere aanpak wordt een Samenwerkwijzer aanpak gemaakt en uitgevoerd.	Complexe domein overstijgende problematiek. De samenwerking is niet effectief of stagneert. Er is een veiligheidsvraagstuk.	Totale escalatie. Dreigende maatschappelijke onrust. Mogelijk media-aandacht.
Casusregie	Casusregie	Casusregie	Casusregie
Zorgverlener	Zorgverlener	Zorgverlener	Zorgverlener
Procesregie	Procesregie	Procesregie	Procesregie
Niet van toepassing	Gemeente Oss (afdeling Zorg)	Zorg en Veiligheidshuis	Gemeente Oss (afdeling Openbare Orde en Veiligheid)
Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk
Management betrokken partijen	Management betrokken partijen	Management betrokken partijen	Teamleider Veiligheid Gemeente Oss
Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk
Wethouder(s) Jeugd en WMO	Wethouder(s) Jeugd en WMO	Wethouder(s) Jeugd en WMO Burgemeester voor zaken die de openbare orde en veiligheid betreffen.	Burgemeester