

Handleiding Aanpak ter Voorkoming Escalatie (AVE) gemeente Opsterland

Maart 2023, Beetsterzwaag

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Gebiedsteam	3
1.2 Overlegvormen	3
1.3 Informatie-uitwisseling	3
1.4 Leeswijzer	3
2. Hoe werkt de AVE?	4
2.1 Fasen AVE	4
2.2 Op en – afschalen binnen AVE.....	6
2.3 Uitleg AVE begrippen.....	7
3. AVE in relatie tot het Sociaal Platform	8
3.2 Casuïstiek aanmelden	8
3.3 Gegevensdeling en communicatie.....	8
3.4 Implementatie en borging AVE	9
Bijlage 1. Processchema AVE.....	10
Bijlage 2. Taakkaart casusregisseur	11
Bijlage 3. Taakkaart procesregisseur	13

1. Inleiding

Escalaties willen we zoveel mogelijk voorkomen. Dit doen we als gemeente door preventief en daadkrachtig te werken. Als problematiek onverhoopt toch erger wordt en de veiligheid raakt in het geding weten we uit ervaring, dat goede samenwerking en helderheid over wie wat doet en moet doen cruciaal is. Daarom werken we met de AVE aanpak. AVE staat voor: Aanpak ter Voorkoming van Escalatie. De AVE maakt helder wie de regie heeft bij (dreigende) escalatie van problemen en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de regie. Deze handleiding beschrijft de AVE van gemeente Opsterland. Hiermee geeft de gemeente integraal uitvoering aan haar verantwoordelijkheid met betrekking tot zorg en veiligheid. Onderlegger van deze AVE aanpak is de Friese handleiding Aanpak Voorkoming Escalatie.

1.1 Gebiedsteam

Binnen gemeente Opsterland heeft het gebiedsteam een spilfunctie in de AVE aanpak. De gebiedsteams zijn de oren en ogen in de buurten en dorpen en zij zorgen ervoor dat samenwerking tussen verschillende betrokkenen rondom casuïstiek goed verloopt. Ter ondersteuning van hun werk kunnen zij een beroep doen op collega's, de gedragswetenschapper, de adviseur zorg, de procesregisseurs (zorg en veiligheid), onze contactpersonen vanuit de verschillende organisaties binnen het sociaal platform en onze verschillende ambtenaren met kennis van de diverse beleidsterreinen.

1.2 Overlegvormen

Om het samenwerkingsproces met onze ketenpartners in de AVE aanpak nauwlettend te volgen en te verbeteren hebben we in onze gemeente in 2020 het Sociaal Platform Opsterland opgericht. Een vervolg op het voormalige Sociaal Team. Deelnemers zijn de contactpersonen vanuit de verschillende ketenpartners. Denk aan: politie, VNN, GGZ, GGD, Woon Friesland, Elken, Wender en de procesregisseurs (zorg en veiligheid). Daarnaast is in 2022 het Sociaal Platform Jeugd opgericht. Ketenpartners van dit sociaal platform zijn: politie, JGZ, Fier Fryslân, Veilig Thuis, Samenwerkingsverband De Stipe, VNN, Alliade, Leerplicht ambtenaar, FACT jeugd (Kinnik en GGZ), Jeugdhulp Fryslân en de procesregisseurs jeugd en veiligheid.

Binnen het Sociaal Platform Volwassenen bestaan twee overleggen, namelijk de themabijeenkomsten en 6 wekelijks casusoverleg. Beide overleggen worden door de gemeente gefaciliteerd. Meer hierover komt later aan bod in deze handleiding.

1.3 Informatie-uitwisseling

Bij samenwerken hoort informatie uitwisselen. Wij wisselen informatie uit in bijzijn van de inwoners. Als de inwoner niet aanwezig wil zijn, geeft hij zijn mondelinge of schriftelijke toestemming aan één van de betrokkenen van het casusoverleg. Als de inwoner/gezin niet aanwezig kan zijn en/of aanwezigheid is niet gewenst, gaat de werkwijze rondom bemoeizorg in werking. De betrokken professionals wegen af welke informatie gedeeld moet worden en gebruiken daarvoor Kedo en/of via de beveiligde mail.

1.4 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk gaat in op de vier fasen binnen de AVE, wanneer je op- en afschaalt binnen die fasen en worden een aantal begrippen nader toegelicht. In hoofdstuk 3 worden de overlegstructuren beschreven en de samenwerking tussen de deelnemers van het Sociaal Platform. De handleiding sluit af met een bijlage waarin de vier fasen van de AVE worden weergegeven in een processchema en taakkaarten casus- en procesregisseurs.

2. Hoe werkt de AVE?

De AVE bestaat uit een opschalingsstructuur in vier fasen: **AVE 1**, **AVE 2**, **AVE 3**, **AVE 4**. In elke fase neemt het regievermogen van de burger af. Bij **AVE 1** heeft de burger totale regie. Bij **AVE 2** is aanvulling of ondersteuning nodig. Bij **AVE 3** en **AVE 4** is overname van de procesregie noodzakelijk, in het belang van de burger en de veiligheid.

In dit hoofdstuk worden de vier fasen nader toegelicht en wordt helder gemaakt wanneer je op- en afschaalt binnen de vier fasen. In dit hoofdstuk komen ook AVE begrippen aanbod zoals casusregie en procesregie. Aan het einde van dit hoofdstuk volgt toelichting van deze begrippen. In bijlage zijn de vier fasen weergegeven in een processchema.

2.1 Fasen AVE

AVE 1

- **Er zijn geen noemenswaardige problemen** of er bestaan alleen vermoedens van problemen. Door risico's vroeg te signaleren en er adequaat op te reageren worden problemen voorkomen.
- De burger voert zelf regie door signalen op te vangen en deze te melden op de juiste plek. Ook de (zorg) professionals zijn scherp op signalen en leggen deze op de juiste tafel.
- De wethouder is veelal de bestuurlijke verantwoordelijke, tenzij het om medische zorg gaat.

AVE 2

- **Er is een vraag of een probleem in een huishouden.** Bij enkelvoudige problematiek kan het gebiedsteam, de huisarts of de politie ondersteuning bieden. Bij meervoudige en complexe problematiek zijn er daarnaast gespecialiseerde deskundigen nodig vanuit de domeinen zorg, veiligheid en/of justitie.
- **De casusregie ligt bij de consulent uit het gebiedsteam**, tenzij anders beschreven staat. De consulent maakt samen met de burger een (ondersteunings-)plan, waarin staat wat de plannen zijn en wie wat doet om te bereiken wat de gewenste situatie is. Ook de acties van de burger zelf en zijn sociale steunsysteem worden in het plan beschreven.
- **De wethouder is bestuurlijk verantwoordelijk** voor het beleid en de implementatie ervan.
- Protocollen en afspraken waar in deze fase mee gewerkt kunnen worden zijn¹:
 - Meldcode en kindcheck
 - Samenwerkingsafspraken Friese Gemeenten en Veilig Thuis Friesland
 - Samenwerkingsprotocol Friese gemeenten en Gecertificeerde Instellingen (GI's)
 - Verwijsindex Risicjongeren (VIF)
 - Richtlijnen NJI

AVE 3A (intern)

- **Er zijn complexe problemen op meerdere leefgebieden.** Cruciale factor in het geheel is dat de veiligheid van de persoon of zijn/ haar omgeving is in het geding is.
- Om dit op te lossen is samenwerking nodig tussen meerdere organisaties. Als deze samenwerking tussen de partijen stagneert en de veiligheid is in het geding, wordt de **procesregisseur ingeschakeld**. Dit doet de casusregisseur of één van de betrokken partijen, maar kan ook door de gedragswetenschapper of adviseur Zorg of Veiligheid worden ingezet. Ook als beoogde resultaten niet worden bereikt, bijvoorbeeld doordat professionals en het huishouden niet op één lijn zitten, huishoudens geen ondersteuning willen of er geen passend ondersteuningsaanbod is en de kans op escalatie toeneemt, wordt de procesregisseur bij de zaak betrokken.

¹ Naast de AVE bestaan er verschillende werkafspraken en protocollen waar we mee werken. Deze protocollen sluiten aan bij de AVE. Welke dit per fase betreffen staan genoemd in deze handleiding.

- In enkele gevallen is er sprake van procesregie zonder casusregie vanwege bemoeizorg.
- De procesregisseur stuurt op het proces zodat alle partijen de juiste acties op tijd uitvoeren. Indien een zaak niet lokaal kan worden opgelost, er is andere expertise nodig, de veiligheid is in het geding of er zijn meerdere gemeenten betrokken, kan samenwerking worden gezocht met het Zorg- en veiligheidshuis Fryslân (ZVHF).

AVE 3B (opschalen)

- **Het Zorg- en veiligheidshuis Fryslân kan adviseren (advies +) of de procesregie overnemen.** De procesregisseurs (zorg en veiligheid) besluiten gezamenlijk een advies van het ZVHF) toereikend is. Of dat opschaling en overname van het ZVHF noodzakelijk is.
- De procesregisseur veiligheid informeert de burgemeester en directie. De procesregisseur zorg informeert de wethouder zorg.
- Het Veiligheidshuis is operationeel verantwoordelijk voor de keten overstijgende netwerksamenwerking die valt onder regie van het Veiligheidshuis.
- **Het college van B en W is bestuurlijk verantwoordelijk.** Afhankelijk van de dominante problematiek is dit de wethouder zorg en de burgemeester voor zaken die de openbare orde en veiligheid betreffen.
- Protocollen en afspraken die in deze fase gehanteerd kunnen worden zijn:
 - Meldcode en kindcheck
 - Gemeentelijk protocol calamiteiten jeugdigen
 - Samenwerkingsafspraken Friese Gemeenten en Veilig Thuis Friesland
 - Samenwerkingsprotocol Friese gemeenten en Gecertificeerde Instellingen (GI's)
 - Verwijsindex Risicjongeren (VIF)
 - Samenwerkingsprotocol gemeenten – Raad voor de Kinderbescherming

AVE 4

- **De problemen zijn zo complex of groot, dat de situatie totaal escaleert.** Er is maatschappelijke onrust, de veiligheid van meerdere mensen is in gevaar. Het gaat hier om de zeldzame situaties waarbij zaken helemaal uit de hand lopen. Er is mogelijk ook media-aandacht. Dit zal de maatschappelijke impact alleen maar vergroten als er niet adequaat wordt opgetreden.
- **De procesregisseur veiligheid** (beleidsadviseur openbare orde en veiligheid) vervult in deze fase een centrale rol en is de schakel naar de driehoek en rechtstreeks naar de burgemeester. De driehoek houdt hierbij haar eigen rol, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op het gebied van de handhaving van de openbare orde en de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde.
- **De procesregisseur veiligheid van de gemeente is operationeel verantwoordelijk.** De procesregisseur zorg sluit aan en denkt mee. De burgemeester is als coördinator van de driehoek ook operationeel actief. Hij/zij hanteert daarbij vaststaande protocollen ter voorkoming van maatschappelijke onrust.
- **De burgemeester is bestuurlijk verantwoordelijk.** De burgemeester heeft tijdens (dreigende) maatschappelijke onrust meerdere rollen: de rol als burgervader, boegbeeld en bestuurder.
- Protocollen en afspraken die in deze fase gebruikt kunnen worden zijn:
 - Protocol (dreiging van) maatschappelijke onrust
 - Gemeentelijk protocol calamiteiten jeugdigen
 - Opschalingsdraaiboek Psychosociale Hulpverlening GGD Fryslân versie: 2.0
 - GRIP incidentenboekje Veiligheidsregio Fryslân

2.2 Op en – afschalen binnen AVE

2.2.1 Wanneer schaal je op van AVE 2 naar AVE 3?

De verantwoordelijkheid van de casusregisseur is naast het voeren van regie ook het signaleren van onveilige en onverantwoorde situaties. Indien de samenwerking rondom het ondersteuningsplan niet goed loopt en/of er dreigen onveilige situaties te ontstaan, heeft de casusregisseur de taak om de situatie te bespreken met de procesregisseur. Afgesproken is dat bij de volgende zaken altijd wordt afgestemd:

- Zaken waarbij stelselmatig overlast wordt gegeven door personen of groepen;
- Zaken waarbij bemoeizorg nodig is omdat betrokkenen zorgmijders zijn;
- situaties van ernstig vervuilde woningen;
- Zaken van veelplegers;
- Zaken van ex-gedetineerden die daarvoor langer dan 3 maanden in detentie hebben gezeten;
- Zaken van elektronisch gedetineerden;
- Zaken van mensen met een TBS
- Zaken waarbij huisuitzetting dreigt (huur en eigen woningen);
- Zaken waarbij betrokkenen geen woonruimte hebben;
- Zaken van dak- en thuislozen zonder vast adres die wel binnen de gemeente verblijven;
- Zaken van personen met verward gedrag²;
- Zaken waarbij sprake is van terugkerend huiselijk geweld ;
- Situaties waarbij er maatschappelijke onrust zou kunnen ontstaan
- Zaken die maatschappelijke impact hebben;
- Zaken waarbij het een overgang van intramuraal naar extramuraal betreft van mensen met een psychiatrisch ziektebeeld (bijv. vanuit IBS of Korsakov) of overgang van WLZ naar WMO.
- Kind onveilige situaties, hierbij wordt in eerste instantie overleg gepleegd met de gedragswetenschapper. Zij kunnen besluiten afstemming te zoeken met de procesregisseur

De casusregisseur spart met de procesregisseur zorg bij:

- Zorg mijndend gedrag;
- Stagnatie van de samenwerking tussen partijen;
- Onvoldoende effect van de interventie, waarbij de situatie dreigt te escaleren;
- Complexe problematiek jeugd en volwassenen (diverse aspecten);
- Gevaar voor de veiligheid van het (gezins)systeem of de sociale leefomgeving;
- Afsluitingen nutsvoorzieningen en/of dreigende ontruiming.

Indien nodig neemt de procesregisseur zorg contact op met procesregisseur veiligheid indien de casus zorg en veiligheid raakt.

2.2.2 Wanneer schaal je op van AVE 3 naar AVE 4?

De procesregisseur is verantwoordelijk voor het opschalen naar AVE 4. Dit is nodig bij:

- Een gebeurtenis heeft impact op een 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 mogelijk actueel gevaar dreigt;
- De (vermoedelijke) dader heeft een of meer maatschappelijke functies, waardoor er mogelijk meerdere slachtoffers zijn (zoals een leraar of sporttrainer bij een zedendelict met kinderen);
- Er is risico op eigenrichting, 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 buurt of school;
- Een incident krijgt een politiek maatschappelijke lading, bijvoorbeeld doordat burgers de oorzaak bij een falende rol van de overheid leggen;
- Er is veel negatieve pers-/media aandacht.

² Bij verward gedrag gaat het om mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen.

2.2.3 Wanneer schaal je af van AVE 4 naar AVE 3?

Zijn afdoende maatregelen genomen en is er geen dreiging voor verdere escalatie en onrust? Dan kan worden afgeschaald naar AVE 3. De procesregisseur veiligheid (of bij gemeente overstijgende zaken het Veiligheidshuis) maakt eerst een aanpak voor fase AVE 3. Daarna kan de burgemeester een formeel besluit nemen om af te schalen. De regie ligt in AVE 3 weer bij procesregisseur zorg/veiligheid.

2.2.4 Wanneer schaal je af van AVE 3 naar AVE 2?

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 betrokken partijen worden bepaald of de situatie weer stabiel is en kan worden afgeschaald naar AVE 2. Het gebiedsteam (de casusregisseur) neemt het dan weer over, eventueel met coaching of advies van de procesregisseur. De procesregisseur is bevoegd tot afschalen naar AVE 2.

2.2.5 Wanneer schaal je af van AVE 2 naar AVE 1?

Als de situatie in het huishouden stabiliseert en geen actieve ondersteuning meer nodig is, dan kan het gebiedsteam (de casusregisseur) afschalen naar bijvoorbeeld 'waakzaam' zorg, nazorg of volledige zelfredzaamheid van het huishouden.

2.3 Uitleg AVE begrippen

2.3.1 Casusregie

Zie bijlage 2. Taakkaart casusregie

2.3.2 Procesregie

Zie bijlage 3. Taakkaart procesregie

2.3.3 Behandelregie

- Indien er een behandelaar is heeft hij/zij de regie over de behandeling.
- Indien er sprake is van hoofdbehandelaarschap (bijvoorbeeld GGZ) dan heeft deze professional de behandelregie.

2.3.4 Bestuurlijke verantwoordelijkheid

De bestuurder van de gemeente die eindverantwoordelijkheid draagt, is bestuurlijk verantwoordelijk. De burgemeester is verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid en staat in directe verbinding met politie en hulpverleningsdiensten. De wethouder(s) zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beleid (WMO en jeugd) en inhoudelijk verantwoordelijk.

3. AVE in relatie tot het Sociaal Platform

Binnen de bestaande zorgketen is in gemeente Opsterland al meer dan 10 jaar een samenwerkingsverband actief: het Sociaal Platform. Deze samenwerking is vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst Sociaal Platform. Het Sociaal Platform bestaat uit vertegenwoordigers van de volgende organisaties: Politie, VNN, GGZ, GGD, Woon Friesland, Elken, Wender en procesregisseurs (zorg en veiligheid) van de gemeente.

3.1 Overlegstructuren Gemeente Opsterland

De gemeente Opsterland kent de volgende overleggen waar casuïstiek aan de hand van de AVE methodiek wordt besproken.

1. Casuïstiek Jeugd en Hulpverlening
Dit overleg vindt om de twee weken plaats. Dit is een collegiaal overleg.
2. Casuïstiek WMO
Dit overleg vindt 2x per maand plaats onder voorzitterschap van de adviseur Zorg.
3. Portefeuillehouders overleg (PFO) Zorg en Veiligheid
Tijdens dit overleg worden de burgemeester, wethouder Zorg en teammanager gebiedsteam op de hoogte gebracht van de interne en externe ontwikkelingen door de procesregisseurs Zorg en Veiligheid.

Overlegstructuren met aangesloten ketenpartners Sociaal Platform Volwassenen

4. Sociaal Platform volwassenen
Dit overleg vindt om de 6 weken plaats.
5. Sociaal Platform Jeugd
Dit overleg vindt om de 6 weken plaats.

3.2 Casuïstiek aanmelden

Aanmelding van cliënten en melding doen van signalen gaan via de frontoffice van het gebiedsteam via telefoonnummer **0512 386222**. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert kunnen de deelnemende organisaties van het Sociaal Platform een beroep doen op de adviseur zorg of één van de andere procesregisseurs om signalen door te geven en zaken aan te melden.

De volgende afspraken gelden hierbij:

- Bij signalen van ketenpartners worden er mogelijk direct maar uiterlijk binnen 6 werkdagen afspraken gemaakt met de betreffende ketenpartner over de aanpak.
- Samen met de signalerende ketenpartner wordt een plan van aanpak opgesteld.
- Bij voorkeur wordt gewerkt volgens de BOB methode om de situatie inzichtelijk te krijgen. Zie bijlage 3 voor het BOB formulier.

In crisissituaties – buiten kantoor tijden - zijn de volgende ketenpartners bereikbaar:

- Politie: 112/0900-8844
- GGZ crisisdienst, via dokterswacht: 0900-1127112
- Ambulance/Psycholance: 112
- Dokterswacht: 0900-1127112
- Spoed 4 jeugd (tot 18 jaar): 0800-7763345

3.3 Gegevensdeling en communicatie

De gemeente beschikt over een apart cliënt volg- en registratiesysteem voor de ketensamenwerking en multidisciplinaire aanpak: Kedo. Het systeem is ondersteunend aan de procesregie. Communicatie met ketenpartners en het betreffende huishouden over het ondersteuningsplan, uitgezette acties en terugkoppeling daarvan aan casus- en/of procesregisseur gaat via Kedo. Per zaak hebben alleen de direct betrokkenen inzage in de plannen en de voortgang daarvan. Er wordt nadrukkelijk geen inhoudelijke informatie gedeeld via Kedo. Enkel proces- en voortgangsafspraken worden in Kedo gedeeld. De privacy is geborgd door de afspraken die zijn gemaakt in het convenant Samenwerkingsovereenkomst Sociaal Platform Opsterland.

3.4 Implementatie en borging AVE

De AVE systematiek dient geborgd te worden om er vertrouwd mee te raken en het in de praktijk soepel toe te kunnen passen. De beleidsadviseur openbare orde en veiligheid (al dan niet in samenwerking met de adviseur zorg) is verantwoordelijk voor de implementatie (lees ook deskundigheidsbevordering), voortgangsbewaking en borging van deze aanpak.

De zes procesregisseurs versterken hun expertise door 6- wekelijkse casuïstiekbesprekingen die ze met elkaar hebben. Ook evalueren zij complexe casuïstiek. De leerpunten krijgen aandacht alsook datgene wat goed werkt.

3.4.1 Uitrol AVE

In 2023 zal de AVE methodiek opnieuw onder de aandacht worden gebracht in het gebiedsteam. Ook in de jaren daarna zal aan nieuwe medewerkers de AVE worden toegelicht.

Bijlage 1. Processchema AVE



Bijlage 2. Taakkaart casusregisseur

PROCES	AVE
ROL	Casusregisseur
Wat	Binnen de gemeente Opsterland voert de casusregisseur in principe altijd de regie, tenzij anders is afgesproken en dit is vastgelegd in ISam. De consulent is het vaste contactpersoon van het huishouden, verleent ondersteuning en zet als dat nodig is extra (specialistische) hulp in. De aanpak en de beoogde resultaten staan verwoord in het ondersteuningsplan wat de consulent samen met het huishouden opstelt. De consulent monitort de voortgang en de geboekte resultaten: hij/zij voert (lieft samen met het huishouden) de regie op het ondersteuningsplan. Zonder ondersteuningsplan is regisseren onmogelijk.
Wie	<i>Één casusregisseur per gezin</i> • Er is altijd maar 1 casusregisseur per gezin / huishouden (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur). Zijn er meerdere consulenten betrokken dan wordt afgesproken en vastgelegd wie de casusregisseur is. • Het mandaat om de regie te voeren heeft de gemeente vastgelegd in de contractafspraken met de zorgaanbieders die in de gemeente actief zijn. <i>Afgesproken uitzonderingen omtrent de casusregie</i> • Indien er sprake is van een gedwongen kader van waaruit het huishouden ondersteuning krijgt, is degene die de maatregel controleert en het plan van aanpak opstelt, casusregisseur. In de regel is dat de gezinsvoogd of de reclasseringswerker. In geval van een volwassen bij een GGZ-aanbieder (ZM/CM).
Wanneer Taken	Zodra een client een hulpvraag aan het gebiedsteam heeft. - De casusregisseur voert regie over het ondersteuningsplan. Dit heeft hij/zij meestal zelf met het huishouden opgesteld. In dit ondersteuningsplan staat duidelijk waar aan gewerkt wordt en welk resultaat geboekt moet worden. Ook staat helder beschreven wie wat doet en in welk tijdsbestek. - Wanneer er sprake is van een behandeling dan heeft de behandelaar regie over de behandeling (behandelcoördinator): de casusregisseur monitort actief de voortgang en de gemaakte resultaten die staan beschreven in het ondersteuningsplan. Zo nodig stelt hij/zij het plan bij. - De casusregisseur is verantwoordelijk voor het herkennen van - en het adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven). - De casusregisseur heeft de taak heeft om tijdig op te schalen als de samenwerking stagneert en/of als de situatie van de bewoner / huishouden dermate verslechtert dat onveiligheid en/of verloedering dreigt te ontstaan voor het huishouden zelf of zijn omgeving. - Is de contactpersoon voor het huishouden en is degene die met hen communiceert; - Stemt met alle betrokken professionals af met als doel een goed samenhangend traject aan zorg voor de cliënt of het cliëntsysteem te realiseren; - Raadpleegt procesregisseur/collega's en specialisten indien zich problemen voordoen in de uitvoering en zorgt zo nodig dat het plan wordt aangepast.
Opschalen	Zie paragraaf 2.2
Afschalen	Uitgangspunt is dat de regie zoveel mogelijk bij de burger zelf moet blijven en de casusregisseur ondersteunend is en alleen daar de regie overneemt als de burger zelf niet in staat is om te doen. Dit betekent ook dat zodra de burger dit wel weer (deels) kan de rol van de

Archiveren	casusregisseur wordt afgeschaald. De casusregisseur rapporteert in iSam.
-------------------	---

Bijlage 3. Taakkaart procesregisseur

PROCES ROL	AVE Procesregisseur
Wat	Er is een verschil tussen casusregie en procesregie. De casusregisseur heeft de regie met het de persoon of het gezin. Naast de procesregie blijft er altijd sprake van casusregie. De procesregisseur faciliteert de samenwerking tussen professionals of meerdere organisaties.
Wie	Een procesregisseur wordt toegevoegd wanneer er sprake is van (dreigende) escalatie of stagnerende samenwerking. De procesregisseur wordt aangewezen. Bij complexe problematiek kan dit een specifieke professional zijn die ervaring heeft op het betreffende terrein zorg of veiligheid.
Wanneer	- Een procesregisseur wordt ingeschakeld bij complexere casuïstiek. - De procesregisseur denkt mee over of neemt de procesregie ter hand wanneer er ernstige zorgen zijn over de veiligheid of wanneer uithuiszetting dreigt. - Er sprake is van dreigende escalatie; - De hulpverlening stagneert en de casusregisseur er geen beweging in krijgt; - De samenwerking met partners stoef verloopt; - Er geen passende interventie gevonden wordt; - Er coördinatie en afstemming moet komen; - Wanneer er een onafhankelijke voorzitter moet komen.
Taken	<i>Vanaf AVE 2:</i> - Geeft op verzoek ondersteuning aan de casusregisseur en kan sparringspartner zijn; <i>Vanaf AVE 3:</i> - De procesregisseur heeft geen rol ten aanzien van de inhoud van de hulp, maar brengt partijen bijeen en faciliteert de samenwerking tussen professionals en meerdere organisaties en hakt indien nodig knopen door bij stagnatie. - Het voorkomen of doorbreken van stagnatie in de voortgang van het hulpverleningsproces; - Faciliteert en regisseert casusoverleggen (voorzitter + actiepuntenlijst); - Maakt een analyse van de situatie, bepaalt interventies en maakt afspraken over de rolverdeling, de taken, verwachtingen, informatiestroom en het tijdsplan (plan van aanpak); - Stuur op gezamenlijk belang en eindresultaat; - Monitoren van de voortgang, gemaakte afspraken en stelt bij waar nodig; - Bepaalt met OOV of er opgeschaald moet worden naar het Zorg- en veiligheidshuis Fryslan; - Schakelt bestuur in;
Opschalen	Zie paragraaf 2.2.
Afschalen	Draagt zorg voor op- en afschalen. De procesregisseur is niet meer betrokken als de situatie is gestabiliseerd.
Archiveren	De procesregisseur rapporteert in Kedo en maakt een indien nog een verslag/actiepuntenlijst.

Bijlage 3. BOB