

Ontwerp

**Centrum voor Jeugd en
Gezin
&
Wmo-loket Middelburg:**

Porthos

Eindredactie:

Erik Roest, gemeente Middelburg
Otto Recourt, gemeente Middelburg
Wendy Hanssen, gemeente Middelburg
Paut Kromkamp, MEE Zeeland
Andre de Visser, Maatschappelijk werk Walcheren
Els Cok, Jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar

Projectgroep CJG & Wmo-loket Porthos
November 2008
Middelburg

1	Inleiding	1
2	CJG en Wmo-loket op hoofdlijnen	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Het CJG-basismodel.....	3
2.3	Wmo-loket	4
2.4	Producten en Diensten	5
3	Organisatie en werkwijze Porthos	6
3.1	Inleiding	6
3.2	Uitgangspunten	6
3.3	Porthos frontoffice.....	7
3.4	Openingstijden en bezetting	8
3.5	De route in Porthos	9
3.6	Porthos backoffice.....	9
4	Signalering, opschaling en coördinatie	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Hoe komen vragen binnen bij Porthos?	12
4.3	Aansturing bij overige ontwikkelingen	13
5	Porthos en Wmo	14
5.1	Inleiding	14
5.2	Aanvragen individuele Wmo voorzieningen.....	14
5.3	CIZ aanvragen in relatie tot de AWBZ.....	15
6	Onderwijs en ZAT's	16
6.2	Inleiding	16
6.3	Zorgstructuren	16
6.4	Aansluiting Porthos - ZAT	17
6.5	Uitgangspunten	17
6.6	De gewenste situatie	18
7	Communicatie en automatisering	19
7.1	Communicatie	19
7.2	Automatisering.....	20
8	Financiën	22
9	Overeenkomsten	23
9.1	Inleiding	23
9.2	Uitvoeringsovereenkomst Porthos partners	23
9.3	Convenant ZAT	23
	Bijlage 1 Stuur-, project en werkgroepen	24

Bijlage 2	Profielchets: Coördinator	26
Bijlage 3	Profielchets: Loketmedewerker	27
Bijlage 4	Schema	28
Bijlage 5	Afkortingenlijst	29

1 Inleiding

In 2011 zal er in elke gemeente tenminste één Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) zijn. Dit wordt voor gemeenten wettelijk verplicht en zal worden verankerd in een nog nader te bepalen wet (bijv. Wet op de Jeugdzorg). In het CJG worden taken op het gebied van zorg voor jeugd- en opvoedingsondersteuning gebundeld. Het betekent niet dat nieuwe organisaties moeten worden opgericht. Een CJG wordt vooral gezien als een samenwerkingsverband tussen bestaande partijen. Doel is vooral om door een betere afstemming en samenwerking tussen lokaal werkende zorgvoorzieningen tot een betere dienstverlening te komen voor kinderen, jeugdigen en hun ouders, zodat door vroegtijdig advies, signalering en lichte hulp zwaardere problematiek kan worden voorkomen. In dit kader is het ook belangrijk om de ondersteuning van onderwijsinstellingen en de doorstroming naar de geïndiceerde jeugdzorg te verbeteren.

In de provincie Zeeland is in het voorjaar van 2008 gestart met drie pilots om vorm te geven aan CJG's. Doel van de pilots is om het voor de andere gemeenten in Zeeland te vergemakkelijken een CJG te ontwerpen. Bij elke pilot staan andere kenmerken centraal, waar vervolgens door de Task Force Jeugd Zeeland de elementen uit gedestilleerd worden die de bouwstenen vormen voor alle Centra voor Jeugd en Gezin in Zeeland. De gemeente Middelburg voert één van deze pilots uit.

Het CJG richt zich op jeugdigen en hun ouders/opvoeders. Daarnaast is er de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die zich op alle inwoners richt. De Wmo geeft gemeenten de opdracht om beleid te voeren op negen prestatievelden. Bovendien moet er samenhang tussen deze beleidsterreinen aangebracht worden.

Van gemeenten wordt verwacht dat zij informatie, advies en cliëntondersteuning bieden (prestatieveld 3). In de praktijk betekent dat onder andere het oprichten van een Wmo-loket. Middelburg heeft hiervoor in de "Proeftuin Wmo Middelburg" (van het ministerie van VWS) met haar partners een visie ontwikkeld en wil deze nu tot uitvoering brengen. Deze visie is door de gemeenteraad in december 2007 vastgesteld.

Omdat de partners van de "Proeftuin Wmo Middelburg" en de Pilot CJG voor een deel dezelfde zijn, de visie op hoofdlijnen gelijk is en in beide projecten een fysiek loket een zwaarwegend onderdeel is, is er in Middelburg besloten om de uitvoering van beide trajecten te combineren tot een breed ondersteuningsbureau (CJG / WMO-loket) voor alle inwoners van de gemeente Middelburg. In dit stuk worden de ontwikkeling van het CJG en die van het Wmo-loket geschetst.

Het brede ondersteuningsbureau dat is gelegen aan de Sint Sebastiaanstraat 12, zal vanaf heden de naam Porthos dragen. In Porthos zijn op dit moment de Stichting Welzijn Middelburg (SWM) en het Maatschappelijk Werk Walcheren (MWW) onder gebracht. Er wordt toegewerkt naar de situatie waarbij ook de gehele Jeugdgezondheidszorg (JGZ) van 0 tot 19 jaar in Porthos is ondergebracht. Het is de bedoeling dat Porthos eind 2008 voorzichtig van start gaat en na de gemeentelijke besluitvorming met ingang van 2009 een jaar ervaring wordt opgedaan.

Porthos gaat advies, ondersteuning en lichte hulp bieden. Zonodig neemt Porthos zelf het initiatief om kinderen, hun ouders, volwassenen en senioren te bereiken (outreaching). Aan preventie van problemen wordt veel waarde gehecht. Voor professionals wordt Porthos de plek waar zij vroegtijdige signalen kunnen bundelen en waar zij kunnen samenwerken met andere organisaties/dienstverleners, zodanig dat de ketens, netwerken en protocollen goed op elkaar aansluiten en dat Porthos kan functioneren als vertegenwoordiger van het zorgveld.

Porthos is een samenwerkingsmodel met vooralsnog één fysiek loket. De medewerkers van Porthos zullen echter ook op andere locaties actief zijn en op die plaats de schakel vormen met Porthos. In dat kader worden er bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de Zorg Advies Teams (ZAT's) binnen het onderwijs en de verbinding met Porthos. Zo zal er ook een schakel moeten komen tussen Porthos en het netwerk rond politie/justitie.

Porthos is opgezet als een groeimodel. Afhankelijk van de in de gemeente levende vraag op het gebied van jeugd of gezin kunnen er in de loop der tijd functies of producten aan worden toegevoegd.

Projectstructuur

De gemeente Middelburg is opdrachtgever van het project. De kern van de projectorganisatie bestaat uit een stuurgroep, projectgroep en een viertal werkgroepen. Binnen de provincie Zeeland vindt afstemming plaats met de Task Force Jeugd Zeeland en de begeleidingsgroep invoeringstraject.

De wethouder van Zorg, Welzijn en Volksgezondheid, het hoofd van de afdeling SSB en een beleidsmedewerker van de afdeling SSB vormen samen de stuurgroep. De beleidsmedewerker is aangewezen als projectleider. De projectleider is adviseur van de stuurgroep. De stuurgroep richt zich met name op de strategische aspecten rondom de vorming van Porthos. De projectleider is opdrachtnemer en verantwoordelijk voor het resultaat in de ontwerpfase. Hij heeft de algehele leiding over het project. De projectgroep bestaat uit ambtenaren van de gemeente en managers van de deelnemende organisaties. De projectleider is voorzitter van de projectgroep. Een viertal werkgroepen heeft onderwerpen op het gebied van samenwerkingsstructuur, signalering, verwijzing, zorgcoördinatie, invulling bezetting loket, communicatie en organisatie nader uitgewerkt. De andere onderwerpen zijn door de projectgroep uitgewerkt. De samenstelling van de stuurgroep, projectgroep en werkgroepen staat vermeld in bijlage 1.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de hoofdlijnen van Porthos. Dit hoofdstuk dient als algemene kapstok voor de overige hoofdstukken, waarin bepaalde onderwerpen meer in detail worden uitgewerkt. In hoofdstuk drie wordt aandacht besteed aan de organisatie en werkwijze van Porthos. In hoofdstuk vier wordt nader ingegaan op enkele kerntaken van Porthos, te weten signalering, verwijzing en preventie. Hoofdstuk vijf gaat over de implementatie van het Wmo-loket in Porthos. In hoofdstuk zes wordt ingegaan op het onderwijs en de ZAT's. Communicatie en financiën zijn onderwerpen die in respectievelijk hoofdstuk zeven en acht worden behandeld. De samenwerkingafspraken van de gemeente met de Porthos-partners worden vastgelegd in een overeenkomst. Een eerste aanzet wordt in hoofdstuk negen behandeld.

2 CJG en Wmo-loket op hoofdlijnen

2.1 Inleiding

Met het geïntegreerde CJG/Wmo-loket Porthos ontstaat duidelijkheid voor de inwoners van Middelburg. Eén loket voor iedereen met een vraag over zorg, welzijn en opvoeden. Van de betrokken instellingen en met name van de medewerkers, die in het loket werkzaam zijn, vergt het een flexibele instelling. Zij vertegenwoordigen Porthos, dat zich richt op alle inwoners van Middelburg en in die hoedanigheid kan het voorkomen dat zij doelstellingen en belangen van hun "eigen organisatie" moeten overstijgen. Zowel binnen de project- als de werkgroepen is hier aandacht aan besteed. Omdat alle betrokken partijen de meerwaarde van één loket onderkennen is deze bijzondere samenwerking tot stand gekomen. Binnen Porthos zijn de afzonderlijke functies nog wel herkenbaar. In dit hoofdstuk worden zij afzonderlijk toegelicht.

2.2 Het CJG-basismodel

Een CJG is een fysieke plek waar ouders en kinderen terecht kunnen voor advies, informatie, instructie of cursussen op het gebied van opgroei- en opvoedondersteuning. Een CJG kan eventueel gekoppeld worden aan een brede school, consultatiebureau en is in het geval van Middelburg met het Wmo-loket geïntegreerd in Porthos. Een CJG is nadrukkelijk niet alleen een gebouw, maar het is vooral een samenwerkingsverband van instellingen, die deskundig zijn op het terrein van opgroeien en opvoeden. Volgens het landelijke basismodel bevat het CJG tenminste de jeugdgezondheidszorg, prestatieveld 2 van de Wmo en schakels met Bureau Jeugdzorg en met het onderwijs via het Zorg Advies Team (ZAT).

De uitdaging is om er daadwerkelijk voor te zorgen dat jeugdigen en ouders met vragen en problemen terecht kunnen, geholpen worden én in beeld blijven. Het CJG kan deze vernieuwing bieden door:

- Een laagdrempelige en herkenbare plek te zijn;
- Direct actie te ondernemen bij signalen;
- De samenwerking tussen betrokken organisaties te initiëren en te bewaken.

In het CJG worden taken op het gebied van zorg voor jeugd- en opvoedingsondersteuning gebundeld. Het CJG wordt een fysieke, herkenbare en laagdrempelige één-loketvoorziening, waar kinderen, jongeren, ouders en professionals terecht kunnen met vragen over opvoeden, opgroeien en gezondheid van kinderen en jongeren (- 9 maanden tot 23 jaar) en voor vragen die daar een relatie mee hebben. Het CJG biedt (actief) advies, ondersteuning en lichte hulp op dit terrein. Zonodig neemt het CJG hierin zelf het initiatief (outreaching). Het centrum is er voor alle ouders, kinderen en jongeren en dus niet alleen voor probleemgezinnen.

In een CJG :

- is informatie en advies voor de doelgroepen eenvoudig en zo dicht mogelijk in de eigen omgeving bereikbaar;
- werken organisaties vanuit een eenvoudige, gemeenschappelijke werkwijze die gebaseerd is op dezelfde (pedagogische) visie;
- is de doorgeleiding van signalen effectief en snel op de juiste plaats;
- zijn producten op elkaar afgestemd en ingericht op de vraag van de klant;
- is er een sluitende aanpak voor multi-probleemgezinnen (zorgcoördinatie).

In het verlengde hiervan moet conform prestatieveld 2 van de Wmo aan vijf functies voldaan

worden:

1) Informatie en advies

Het CJG geeft informatie en advies aan doelgroepen op een breed vraaggebied van onder andere opvoed- en opgroei-ondersteuning. De informatie en het advies kunnen worden gehaald bij het CJG, maar het CJG kan deze informatie en advies ook brengen naar de plekken waar hulpvragers en aanbieders vaak komen. Het CJG is ook expertisecentrum voor professionals en vrijwilligers.

2) Signalering

Het volgen van doelgroepen in hun (verdere) ontwikkeling is een belangrijke voorwaarde voor het vroegtijdig signaleren van risico's en problemen. Binnen het werkproces worden twee activiteiten onderscheiden: monitoren en registratie van de ontwikkeling en screening en risicotaxatie.

3) Licht pedagogische hulpverlening

Het CJG biedt licht pedagogische begeleiding aan bepaalde doelgroepen. Onder licht pedagogische begeleiding wordt niet-specialistische hulp verstaan. Hulpvragers kunnen er niet alleen terecht met vragen voor advies, maar ook voor directe kortdurende hulp. De pedagogische begeleiding van het CJG kan ook outreachend van karakter zijn.

4) Toeleiding naar hulp

Het CJG is de schakel naar gespecialiseerde, geïndiceerde en opgelegde vormen van begeleiding en hulp.

5) Coördinatie van zorg

Het CJG zorgt voor de zorgcoördinatie, zodat hulpvragers niet uit beeld raken, de (eenduidige) begeleiding krijgen die zij verdienen en escalatie van problemen wordt voorkomen.

Deze functies stellen stevige eisen aan zowel de inhoudelijke alsmede de organisatorische inrichting van het CJG.

Voor het CJG in Middelburg wordt in eerste instantie uitgegaan van het basismodel, waarbij het CJG en het Wmo-loket zijn geïntegreerd in Porthos. Naast het basismodel zijn er veel functies die op basis van lokaal maatwerk aan Porthos kunnen worden gekoppeld. Als ideaalplaatje ziet de gemeente een integratie van verschillende deelloketten voor jeugd, ouders, volwassenen en ouderen op het gebied van opvoeden, gezondheid, zorg, onderwijs, werk en inkomen, huisvesting en vrije tijd. In eerste instantie worden de zorgfuncties op het terrein van jeugd en gezin en de Wmo gebundeld. Omdat de Stichting Welzijn Middelburg (SWM) in het loket participeert en haar kantoorfuncties in het zelfde pand heeft ondergebracht, is ook de functie vrije tijd goed vertegenwoordigd. Hiermee wordt duidelijk dat Porthos ook voor "leuke" zaken is bedoeld en wordt de drempel om binnen te lopen verlaagd. Op termijn kan verder gewerkt worden aan uitbreiding met andere deelloketten (groeimodel).

2.3 Wmo-loket

In de Wet maatschappelijke ondersteuning is als prestatieveld 3 het geven van informatie, advies en ondersteuning benoemd. Dit prestatieveld kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met "geven van informatie en advies" wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals een informatieloket, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

Het is volgens de rijksoverheid wenselijk dat de gemeente zich daarbij laat leiden door de "één-loket-gedachte": een burger dient zich in principe niet vaker dan één maal tot de gemeente behoeven te wenden om over het gehele scala van voorzieningen de nodige informatie te verkrijgen. Daarbij dient de gemeente volgens de rijksoverheid zich niet te beperken tot die voorzieningen waar zij zelf 'over gaat', maar ook informatie te geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen.

Onder "cliëntondersteuning" wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel teneinde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Het kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen.

2.4 Producten en Diensten

Om de functie van CJG in het Porthos te mogen integreren en te voldoen aan prestatieveld 2 en 3 van de Wmo moet het volgende worden gebundeld:

- Jeugdgezondheidszorg
- Wmo-functies op basis van prestatieveld 2:
 - a) Informatie en advies; b) Signalering; c) Toeleiding naar hulp; d) Licht pedagogische hulp; en e) Coördinatie van zorg
- Wmo-functies op basis van prestatieveld 3:
 - a) Informatie en advies; b) optuigen loket in kader één-loket-gedachte c)vraagverheldering; d)kortdurende en kortcyclische ondersteuning
- Schakel met Bureau Jeugdzorg
- Schakel met Zorg Advies Teams
- Schakel met het Centrum Indicatiestelling Zorg
- Schakel met het Wmo-kantoor (levering huishoudelijke verzorging)

Het moge duidelijk zijn dat de doelstellingen van prestatieveld 2 en 3 elkaar overlappen en dat nadrukkelijke inhoudelijke- en efficiencywinst is te behalen door een breed ondersteuningsbureau Porthos te creëren.

3 Organisatie en werkwijze Porthos

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de organisatie van Porthos en de werkwijze in de frontoffice en backoffice. Binnen Porthos wordt samengewerkt door verschillende partners. Porthos is geen nieuwe eigenstandige organisatie, maar een door de partners gevormde netwerkorganisatie. In de volgende paragrafen worden de uitgangspunten samengevat die zijn geformuleerd voor de organisatie en werkwijze.

3.2 Uitgangspunten

Preventie

Preventie is het leidend beginsel in Porthos. Het risico is aanwezig dat Porthos niet uitnodigend is voor ouders, jeugd, volwassenen en senioren als het bij het grote publiek geassocieerd wordt met begrippen als “zorgcoördinatie” en “doorzettingsmacht”. Deze laatste begrippen worden gereserveerd voor multiprobleemsituaties. Porthos is juist bedoeld om die situaties te voorkomen door tijdig de juiste ondersteuning te bieden.

Uitnodigende uitstraling

Het accent op preventie wordt vertaald in de fysieke vormgeving van Porthos, die uitnodigend moet zijn, alledaags en vrolijk. Het moet een plezier zijn om er binnen te stappen, ook als je niet direct een vraag hebt.

Porthos komt naar u toe

Als ouders/opvoeders, jeugdigen, volwassenen of senioren een vraag binnen Porthos hebben gesteld, waarvoor specifieke deskundigheid nodig is, dan wordt de klant niet doorverwezen. De medewerker van de organisatie (Porthos-partners) die deze deskundigheid kan leveren maakt een afspraak met de betrokkene in Porthos, of gaat (indien nodig of gewenst) op huisbezoek. Porthos is dus geen verwijzende instelling! De attitude van de mensen die in Porthos komen te werken zal “open” moeten zijn.

Porthos is verbonden met scholen, welzijnsruimten, jongerencentra

Vanuit Porthos is de school een belangrijke vindplaats van hulpvragen. Porthos sluit aan bij een ZAT (Zie hoofdstuk 6) in het onderwijs, maar is ook actief via de kernpartners. Ook vervullen welzijnsadviseurs van SWM een belangrijke rol in scholen, welzijnsruimten en jongerencentra door zowel in Porthos als loketmedewerker actief te zijn als ook op locatie (scholen, welzijnsruimten en jongerencentra) te werken.

Geen doorzettingsmacht maar samenwerking.

Het gebruik van de term ‘doorzettingsmacht’ veronderstelt dat het nodig zal blijken om in te grijpen indien organisaties niet multidisciplinair functioneel samenwerken. Van de Porthos partners wordt verwacht dat zij juist onvoorwaardelijk samenwerken waardoor doorzettingsmacht een overbodig begrip wordt. In de organisatiestructuur van Porthos moet die samenwerking zodanig worden geborgd dat gezamenlijk kan worden aangestuurd op de attitudeverandering die daarvoor nodig is. Ondanks deze ambitie kan het in het begin nodig zijn om een vorm van toezicht te organiseren door een onafhankelijke partij. Het streven moet er echter op gericht blijven om dit toezicht overbodig te maken door multidisciplinair functionele en geformaliseerde samenwerking.

3.3 Porthos frontoffice

De fysieke vormgeving

Porthos is een plek die uitnodigt om er naar binnen te gaan voor alle jeugdigen ouders/opvoeders, volwassen alle senioren. Men kan er terecht voor informatie, advies en voor allerlei vragen.

Door deze uitnodigende vorm wordt het grote publiek binnengehaald, ook als men nog geen vraag heeft of probleem ervaart. Men kan er gewoon eens 'rondneuzen'

Porthos is dagelijks geopend op werkdagen van (half) negen tot vijf uur. De mogelijkheden voor ruimere openstelling zullen op termijn onderzocht worden, bijvoorbeeld op koopavonden en op zaterdagochtend.

Wie treft men aan in Porthos?

Receptie

Bij binnenkomst treft men een receptioniste¹ aan, die de bezoeker begroet. Ze laat mensen rustig 'rondneuzen', wijst hen de weg binnen Porthos waar nodig. Als men een vraag heeft kan zij één van de medewerkers van het loket, die in de "ronde ruimte" naast de balie zitten, inschakelen om bezoekers verder te helpen. De loketmedewerker beschikt over voldoende kennis van de sociale kaart en de in de in Porthos aanwezige informatie om bezoekers te kunnen voorzien van eenvoudige informatie. Gedacht wordt hierbij aan vragen als: "waar kan ik een aanstaande oudercursus volgen?" of "hoe vraag ik een traplift aan?". Bezoekers met inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld opvoeden en opgroeien of over een Wmo-voorziening en die persoonlijk contact willen met een hulpverlener, verwijst zij indien gewenst door naar de aangewezen medewerkers in Porthos. Deze benadering moet klanten het gevoel geven dat men voor informatie en advies terecht kan, zonder dat er geproblematiseerd wordt. Dat zou de aantrekkingskracht van Porthos voor een groot publiek niet bevorderen. Het eerste contact met Porthos kan persoonlijk zijn (ouder(s), kind, docent, politie, etc.) maar kan ook telefonisch plaatsvinden.

Coördinator

De coördinator heeft een spilfunctie binnen Porthos. Zij² is in dienst van een van de ketenpartners en heeft een HBO+-niveau. Zij is belast met de dagelijkse gang van zaken inclusief het functioneel leiding geven aan de loketmedewerkers; roept de stuurgroep bijeen en voert de besluiten daarvan uit, verzamelt managementinformatie en "vertaalt" relevante signalen. Zij geeft vorm en inhoud aan de samenwerkingsafspraken met partners die geen deel uitmaken van Porthos (bijvoorbeeld huisartsen, particuliere praktijken) en zorgt dat het casusoverleg bij elkaar komt en zit dat voor.

(Bijlage 2 profielschets Coördinator)

Loketmedewerker

Ouders, jeugdigen, volwassenen of senioren met een inhoudelijke vraag kunnen terecht bij een van de loketmedewerkers binnen Porthos. Deze loketmedewerker is in dienst bij één van de Porthos partners. Deze partners zijn: de JGZ (Zorgstroom & GGD Zeeland), MWW, MEE, SWM en Indigo (preventie) en zorgen samen voor een dekkend aanwezigheidsrooster. *(Bijlage 3 profielschets Loketmedewerker)*

De medewerkers presenteren zich als Porthos medewerker en niet als medewerker van de organisatie waarmee zij een dienstverband hebben. Samen vormen zij één team, waarin ook

¹ Mag ook een man zijn. Voor het gemak wordt hier de term receptioniste aangehouden.

² De coördinator mag natuurlijk ook een man zijn, de tekst gaat uit van een vrouw omdat de hele tekstlijn vrouwelijk is.

sprake is van intervisie en werkoverleg. Het team wordt aangestuurd door een coördinator die in een functioneel hiërarchische verhouding staat tot de stuurgroep van Porthos

BJZ

Bureau Jeugdzorg (BJZ) is wekelijks aanwezig met een vaste vertegenwoordiger voor casusoverleg in Porthos. Zodra blijkt dat geïndiceerde zorg geboden is, zal de casus worden doorgeleid naar BJZ. (Let wel, Porthos functioneert niet als een extra loket vóór BJZ, in enkele gevallen zal een casus (deels) moeten worden overgenomen maar in de meeste gevallen blijft een medewerker van Porthos de vragen begeleiden en levert BJZ net als CIZ de indicatie voor zorg.) Als alle relevante informatie beschikbaar is, wordt door BJZ een indicatiebesluit genomen. Er zal streng op worden toegezien dat in het proces geen onnodige vertragingen optreden. Vanaf het indicatiebesluit zal BJZ op gezette tijden terugrapporteren naar Porthos, zodat ten behoeve van monitoring het EKD en de Verwijsindex kunnen worden bijgehouden. De huidige goed werkende praktijk van doorgeleiding van JGZ naar BJZ en terugkoppeling zal worden geïmplementeerd in het CJG.

3.4 Openingstijden en bezetting

Het loket zal in eerste instantie 10 dagdelen open zijn, dat wil zeggen van maandag tot en met vrijdag, van (half) negen tot vijf uur. In het loket werken steeds twee mensen, vanuit verschillende organisaties. Zij zitten er op dat moment nadrukkelijk als medewerker van Porthos, en pakken in principe alle vragen op. Zij kunnen elkaar aanvullen bij het beantwoorden van vragen en iedereen heeft achter zich de kennis en het netwerk van de eigen organisatie. Daarnaast zijn in Porthos regelmatig medewerkers van Bureau Jeugdzorg aanwezig, zodat ook daar korte lijnen mee zijn. De bezetting van het loket wordt geregeld door de kernpartners. De verdeling is als volgt:

Kernpartner:	Aantal dagdelen:	Ingevuld door:
JGZ Zorgstroom	3 dagdelen	3 a 4 medewerkers
JGZ GGD Zeeland	3 dagdelen	3 a 4 medewerkers
AMW	10 dagdelen	12 a 13 medewerkers
MEE Zeeland	3 dagdelen	3 medewerkers
SWM	4 dagdelen	1 a 2 medewerkers
Indigo (preventie)	1 dagdeel	1 a 2 medewerkers
Totaal:	24 dagdelen	23 tot 27 medewerkers

De extra beschikbare dagdelen zijn nodig om vervanging bij vakantie en ziekte op te kunnen vangen. Vervanging wordt in eerste instantie door de groep loketmedewerkers vanuit de eigen instelling opgelost, maar kan ook onderling tussen de organisaties worden opgelost. Hiertoe zal de coördinator per maand overzichten verstrekken over het aantal ingezette dagdelen per organisatie.

Ten aanzien van de te investeren tijd in scholing en overleg zijn met de betrokken organisaties afspraken gemaakt. Deze tijd moet voor het overgrote deel binnen de tijd die beschikbaar is voor het loket worden ingevuld.

In het af te sluiten convenant worden afspraken vastgelegd over evaluatiemomenten. De diverse organisaties willen kunnen beoordelen of zij de gepleegde inzet kunnen verantwoorden binnen hun eigen doelstellingen en opdrachten, of dat er aanvullende afspraken gemaakt moeten worden.

3.5 De route in Porthos

Voor mensen zonder vraag

Mensen zonder vraag mogen vrij rondkijken en worden desgewenst wegwijs gemaakt door de receptioniste.

Voor mensen met een vraag

Het is mogelijk dat men na oriëntatie binnen Porthos een vraag heeft en verder geholpen wil worden. Het kan ook zijn dat men al binnenkomt met een vraag. In beide gevallen kan men terecht bij de receptioniste die desgewenst doorverwijst naar een loketmedewerker. De loketmedewerker kan de vraag indien mogelijk direct beantwoorden of zelf in behandeling nemen. Als in het eerste gesprek duidelijk is wat er moet gebeuren dan zal een loketmedewerker direct de medewerker van de juiste instelling erbij halen, dan wel daarmee een afspraak maken voor een gesprek dat binnen Porthos op korte termijn plaats zal moeten vinden.

In het loket zal aan de hand van een gezamenlijk ontwikkeld schema de vraag in eerste instantie in kaart worden gebracht. De verkregen informatie is ofwel voldoende om de vraag direct af te handelen, of de vraag wordt meegenomen naar de medewerker van een van de samenwerkende instellingen, die ermee verder gaat en indien nodig de vraagverduidelijking nog iets uitbreidt met meer specifieke vraagstelling

Indien in het eerste gesprek blijkt dat de klant gebaat is met hulpverlening door een specifieke kernpartner, dan zal zo spoedig mogelijk die partner benaderd worden om in Porthos de klant verder te helpen. De hulpverlener zal gebruik maken van de hem geschikte of geëigende methodieken.

Indien nodig werkt Porthos outreachend, onder het motto; "vastpakken en niet loslaten". Dit wil zeggen dat mensen waarvan wordt ingeschat dat zij begeleiding nodig hebben, maar die na het eerste contact niet meer terug komen, worden benaderd in de thuissituatie. De Porthos-medewerker zal hen proberen te motiveren om hulp te accepteren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande vormen van outreachend werken en zullen in de toekomst, al naar gelang de ervaringen binnen Porthos, waar nodig andere vormen worden ontwikkeld. Specifiek voor het CJG geldt dat het uiteraard ook open staat voor ouders en jeugdigen met meer ernstige opvoeding- en ontwikkelingsproblemen. Deze worden binnen een week bezocht door de instantie die het best toegerust is om advies en hulp te verlenen. Bij doorwijzing komt de medewerker van de betreffende instantie naar Porthos of gaat op huisbezoek. Porthos ziet er op toe dat de hulpverlening daadwerkelijk tot stand komt.

3.6 Porthos backoffice

De kern van Porthos wordt gevormd door SWM, het MWW, de JGZ, MEE, Indigo (preventie) en BJJ. Daaromheen bevindt zich een schil van organisaties in het achterliggende netwerk waarmee wordt samengewerkt bij complexe problematiek, zoals bijvoorbeeld AZZ, kraamzorg, Emergis, huisartsen, kinderartsen, de Raad voor de Kinderbescherming, bureau Halt, Jeugdpolitie en Leerplicht RMC, Zorgstroom, Stichting "Werkt voor ouderen", stichting Arduin, Philadelphia, RVCZ en de twee woningbouwverenigingen.

De partners in de kern sluiten met elkaar en met de gemeente een uitvoeringsovereenkomst waarin de exploitatie van Porthos wordt geregeld. De overeenkomst heeft zowel betrekking op de inbreng van middelen (o.a. mensen, huisvesting, geld) als op de organisatie van de dagelijkse uitvoeringpraktijk in Porthos (o.a. coördinatie, bezettingsrooster). Het voornemen is, om december

2008 binnen Porthos voorzichtig te beginnen en na de officiële besluitvorming begin 2009 echt van start te gaan.

De partners in de kern en de gemeente maken met het achterliggende netwerk prestatieafspraken die betrekking hebben op de samenwerking met Porthos. Inhoudelijk kunnen de afspraken per organisatie verschillen, omdat niet iedere organisatie deskundig is in dezelfde soort problematiek.

Casusoverleg

Met de kernpartners in Porthos wordt periodiek een casusoverleg gehouden. De coördinator zit voor, bewaakt de besluitvorming en voortgang. In het casusoverleg worden door de partners actuele casussen ingebracht (ook vanuit de ZAT's). Elke casus wordt geduid, er vindt afstemming plaats met de partners binnen Porthos en taken worden verdeeld. De coördinator is de functionaris die zorg draagt voor het bijeen roepen van dit overleg en zit dit tevens voor.

Koppeling van indicatiestelling aan Porthos

De positie van BJZ in Porthos is die van voorpostfunctionaris. Dat wil zeggen deelnemer aan casusoverleg en waar mogelijk binnen Porthos gesprekken voeren om te komen tot een indicatiebesluit. Indien blijkt dat er ook problematiek speelt op het vlak van de geïndiceerde jeugdzorg, dan moet door partijen zo spoedig mogelijk worden verwezen naar BJZ. Lijnen dienen hierbij zo kort mogelijk te zijn. Uiteraard moet er volgens afspraak eventueel melding gedaan worden in de Verwijsindex en naar Porthos ten behoeve van de monitoring. Ook zal begin 2009 overleg worden gevoerd met (vertegenwoordigers van) de huisartsen in Middelburg om te komen tot een goede afstemming met Porthos.

Met het CIZ worden verdere afspraken gemaakt om te komen tot een soepele indicatiestelling. Op basis van de huidige aanvraagformulieren van het CIZ en afspraken met bestaande organisaties is nu al vaak een snelle afhandeling mogelijk. Het CIZ zal niet participeren in Porthos. Ditzelfde geldt voor de indicatiestellers werkzaam binnen het Wmo-kantoor. Ook daarmee worden afspraken gemaakt voor een vlotte afhandeling, die voor de klant een zo gering mogelijke extra belasting met zich meebrengt (zie ook hoofdstuk 5).

Crisissen kunnen ook aangemeld worden bij Porthos net als bij de participerende organisaties. Het belang van de klant staat voorop. Inhoudelijke bemoeienis van Porthos zal er dan alleen zijn als daarvoor vanuit de casus redenen zijn aan te wijzen. BJZ is er voorstander van dat rechtstreekse melding en verwijzing vanuit professionals naar geëigende instellingen mogelijk moet blijven. Professionals kunnen zorgen aangeven bij Porthos die vervolgens binnen het casusoverleg besproken kunnen worden.

Crisissituaties kunnen wel bij Porthos binnenkomen en de loketmedewerkers schakelen dan direct de juiste instanties in. Crisisopvang buiten kantooruren is geregeld op de gebruikelijke wijze, via politie, crisisdienst Emergis, en bereikbaarheidsdiensten van het AMW, van BJZ en van MEE. Dit gaat onder andere via Adesse.

Prestatieafspraken met het achterliggende netwerk

Indien cliënten worden geholpen door partijen in het achterliggende netwerk, dan verwacht Porthos dat de betrokken partij Porthos informeert over de voortgang en afronding van de hulpverlening. Dit zodat Porthos, via de casusregisseur, altijd een actueel beeld heeft van de situatie van de betrokkenen.

Vragen die elders binnenkomen

In de afspraken die tussen partijen worden gemaakt zal er ook aandacht zijn voor het feit dat mensen met hun vragen in eerste instantie niet bij Porthos terecht hoeven te komen, maar bij een van de deelnemende partijen. Indien de vraag (ook) bij een andere hulpverlener thuishoort dan wordt deze zo snel mogelijk ingeschakeld. Porthos wordt daarvan op de hoogte gebracht. In verband met de monitoring is dit van groot belang. Belangrijk is wel dat dit soort procedures niet ten koste gaan van de flexibiliteit. Bovendien moet worden gewaakt dat hierdoor geen onnodige bureaucratisering ontstaat. Uitgangspunt is dat effectieve en efficiënte hulp leidend moeten zijn.

De stuurgroep

Binnen Porthos zal de dagelijkse gang van zaken worden bewaakt door de coördinator. Die zaken die niet door deze functionaris kunnen worden opgelost worden doorgeleid naar de stuurgroep.

De stuurgroep zal worden gevormd door de Porthos partners. Elke partner wordt in deze stuurgroep vertegenwoordigd door een vaste leidinggevende. Per organisatie zal bekeken welke leidinggevende, op welk niveau zal worden afgevaardigd. Gedurende de implementatiefase zal de stuurgroep worden voorgezeten door een vaste afgevaardigde van de gemeente. De voorzitter is niet in dienst van en heeft geen binding met één of meer van de Porthos-partners. De voorzitter stelt in overleg met de coördinator de agenda van de stuurgroep op en de coördinator is secretaris van de stuurgroep. De stuurgroep vergadert periodiek, waarbij de komende maanden bekeken zal worden welke frequentie benodigd is. Doelstellingen: bewaken werkwijze en nakomen gemaakte (samenwerkings-)afspraken, eventuele voorstellen tot aanpassing vaststellen, beoordelen monitoringgegevens, aanleveren van die gegevens aan gemeente.

Voor de overige betrokken partijen in de backoffice zal een klankbordgroep in het leven worden geroepen. Deze zal een maal per kwartaal of per half jaar bijeenkomen, met daarin zowel de kernpartners van Porthos, als alle partijen in de backoffice.

4 Signalering, opschaling en coördinatie

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de hoofdlijnen van de werkwijze van Porthos beschreven als het gaat om signalering, opschaling en coördinatie. Voor professionals wordt Porthos de plek waar zij vroegtijdige signalen en vragen kunnen bundelen en waar zij in samenwerking met andere organisaties, vragen op een adequate manier kunnen afhandelen, zodanig dat Porthos kan functioneren als vertegenwoordiger van het gehele zorgveld. Ook dient hierbij te worden afgesproken welke organisatie op welk moment verantwoordelijk is voor een cliënt, met name als er sprake is van twee of meer betrokken organisaties. Aangezien wij kiezen voor een groeimodel, zal hier in de toekomst al werkende verdere afstemming over plaats moeten vinden.

4.2 Hoe komen vragen binnen bij Porthos?

Bij Porthos kunnen signalen en vragen op diverse manieren worden gesteld of binnenkomen. We onderscheiden hierbij globaal de volgende mogelijkheden:

- Burgers stellen hun vraag (via alle ter beschikking staande media) via het fysieke loket bij Porthos in de St. Sebastiaanstraat 12;
- Verwijzers stellen hun vraag op dezelfde wijze;
- Vertegenwoordigers vanuit Porthos die werkzaam zijn op vindplaatsen (Politiebureau, ZAT, wijk- en jongerencentra etc.) brengen hun signalen in bij Porthos;
- Ingebrachte vragen vanuit reeds lopende hulpverlening vanuit de eigen organisatie van de deelnemende instellingen.

De vragen van bezoekers of professionals aan Porthos worden door de loketmedewerkers afgehandeld. De medewerker zal de bezoeker van dienst zijn en zal de vraag in principe zelf afhandelen, daar waar het gaat om informatie & advies, ondersteuning en licht pedagogische hulp. De loketmedewerker zal middels signalering en vraagverheldering een juiste inschatting moeten maken of op deze manier de bezoeker of professional goed geholpen is of dat andere hulpverlening gewenst is. Vervolgens kunnen de volgende mogelijkheden zich voordoen. (zie ook bijlage schema 4)

1. Zelf afhandelen

De loketmedewerker zal de ten dienste staande databases raadplegen, zoals de verwijzindex of EKD, met inachtneming van de regels met betrekking tot privacywetgeving. Op basis van de verzamelde informatie zal een beslissing genomen worden of de hulpvraag (in het vervolg casus genoemd) zelf afgehandeld kan worden. Dit kan inhouden dat de casus zelf beëindigd kan worden, dan wel dat één van de partners dit op kan pakken.

De bemoeienis van Porthos is hiermee beëindigd en ligt de verantwoordelijkheid voor de regie bij de afhandelende instelling.

2. Opschaling

Daar waar blijkt of vermoed wordt dat een bredere aanpak gewenst is en er dus meerdere partners bij de casus betrokken zijn of moeten worden, spreken we van een melding. Het kan gaan over nieuwe zaken, maar ook over bestaande zaken vanuit andere organisaties en diverse vindplaatsen. Hierbij wordt de coördinator ingeschakeld. (*Bijlage 4, schema opschaling*)

3. Inschakeling coördinator

Indien de situatie niet zelf afgehandeld kan worden, zal de coördinator ingeschakeld worden. Deze zal in overleg met de loketmedewerker bekijken of er sprake dient te zijn van opschaling. Indien dit nodig wordt geacht zal de coördinator dit inbrengen in het multidisciplinair overleg op casusniveau. Het casusoverleg kan tot een advies komen, waarbij de loketmedewerker de vraag verder kan afhandelen. Als het casusoverleg (ook) van mening is dat opschaling nodig is, wordt de te volgen werkwijze besproken. Daarbij kan worden bekeken wie de casusregisseur zal zijn, en hoe dit overlegd wordt met de hulpvrager of het betrokken gezin.

Als de situatie er om vraagt dat er snel gehandeld wordt, zal de coördinator de loketmedewerker aanwijzingen geven hoe verder te handelen en zal niet gewacht worden op het bijeenkomen van het multidisciplinair team.

4. Casusoverleg

Het casusoverleg is een multidisciplinair team en wordt georganiseerd door de coördinator. Binnen het casusoverleg zal de te volgen werkwijze vastgelegd worden in een begeleidingsplan, waarbij afgesproken wordt wie de regie zal voeren.

Aan dit team neemt een vaste loketmedewerker deel, één uit elke organisatie. Vanzelfsprekend kunnen medewerkers van dezelfde organisatie hierin wisselen. Het team wordt aangevuld met een vaste medewerker van BJZ. De coördinator is voorzitter.

5. Multi Disciplinair team en vindplaats

Aangezien de werkwijze van Porthos er op gericht is om laagdrempelig en snel te kunnen werken, kan de coördinator besluiten, eventueel na overleg in het casusoverleg, dat er een vertegenwoordiger(s) van de kernpartners naar de vindplaats toegaat, om daar bij reeds bestaande casus-overleggen aan te "schuiven". We denken hier met name aan de ZAT's in VO en speciaal onderwijs. De door de coördinator aan te wijzen loket medewerker, zal deze van de afspraken op de hoogte brengen.

6. Casusregie

In de pilot in Middelburg wordt er voor gekozen om de regie uit te laten voeren door de meest betrokken instelling, en de persoon waar de hulpvrager vertrouwen in heeft. In het casusoverleg wordt onder leiding van de coördinator afgesproken welke instelling hierin het initiatief neemt. De manier waarop de regie wordt uitgevoerd en geborgd, zal naar aanleiding van de eerste werkervaringen met dit model verder worden verfijnd.

4.3 Aansturing bij overige ontwikkelingen

Bij het uitwerken van het proces van signalering, opschaling en coördinatie en verwijzing is het van belang ervoor te zorgen dat wordt aangesloten bij de (komende) nieuwe ontwikkelingen, zoals de Wet op de jeugdzorg waarin afspraken zullen worden gemaakt over de verwijzingsindex risicjongeren, Raak, ontwikkelingen m.b.t. huiselijk geweld (huisverbod, Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Zeeland (ASHGZ), etc.).

5 Porthos en Wmo

5.1 *Inleiding*

In de Wet maatschappelijke ondersteuning is als prestatieveld 3 het geven van informatie, advies en ondersteuning benoemd. Dit prestatieveld kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met "geven van informatie en advies" wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals een informatieloket, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

Het is volgens de rijksoverheid wenselijk dat de gemeente zich daarbij laat leiden door de "één-loket-gedachte": een burger dient zich in principe niet vaker dan één maal tot de gemeente behoeven te wenden om over het gehele scala van voorzieningen de nodige informatie te verkrijgen. Daarbij moet de gemeente volgens de rijksoverheid zich niet te beperken tot die voorzieningen waar zij zelf "over gaat", maar ook informatie te geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen.

Middelburg heeft hiervoor in de "Proeftuin Wmo Middelburg" (van het ministerie van VWS) met haar partners een visie op ontwikkeld en wil deze nu tot uitvoering brengen. Daarbij is zoals bekend ervoor gekozen om de cliëntondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning samen met het CJG onder te brengen in een breed ondersteuningsbureau Porthos

5.2 *Aanvragen individuele Wmo voorzieningen*

Op dit moment fungeert het Wmo-kantoor van CZ in Sittard als Wmo-loket voor de inwoners van de gemeente Middelburg. Iedereen kan hier terecht voor aanvragen voor individuele Wmo-voorzieningen zoals huishoudelijke hulp en hulpmiddelen. Het Wmo-kantoor fungeert als poortwachter en stuurt mensen een aanvraagformulier als men in aanmerking zou kunnen komen voor een voorziening als een rolstoel, een aanpassing in de woning, een vervoersvoorziening, enzovoort. Indien nodig wordt daarna bij het CIZ een medische indicatie aangevraagd, waarna het CIZ een advies uitbrengt aan het Wmo-kantoor. Die toetst het advies aan de verordening van de gemeente, en geeft namens B&W een beschikking af.

Op de lange termijn is het volgens de ontwikkelde visie wenselijk dat iedere burger van Middelburg dicht bij huis terecht kan voor informatie en advies, ook over deze voorzieningen en een aanvraag kan doen. De idee is dat de aanvrager vervolgens zo weinig mogelijk merkt van hoe zaken achter de schermen geregeld zijn, maar slechts te maken heeft met één contactpersoon vanuit Porthos, waar hij of zij met alle vragen terecht kan.

Om zover te komen moeten nog wel de nodige stappen gezet worden. Zo zal er kritisch gekeken moeten worden naar het aantal telefonische vragen die het Wmo-kantoor nu te verwerken krijgt. Ook moet de mogelijkheid van een digitaal Wmo-loket en gegevensuitwisseling in relatie tot het huidige Wmo-kantoor onderzocht worden. Voorkomen moet worden dat Porthos niet voldoende capaciteit of (technische) mogelijkheden heeft om deze rol gedeeltelijk op zich te kunnen nemen.

Voor 2009 is gekozen om in elk geval de aanvraagformulieren voor individuele Wmo-voorzieningen beschikbaar te stellen aan medewerkers van Porthos, zodat die een aanvrager kunnen helpen bij het invullen en informatie kunnen geven over de mogelijkheden en het verloop van het verdere traject. Dit biedt tevens de mogelijkheid om, geheel in lijn met de visie, op een

breder manier naar de vraag van de cliënt te kijken. Wellicht is de voorziening op dit moment niet het belangrijkste, maar speelt er andere problematiek, die op een heel andere manier om een oplossing vraagt. Het kan zijn dat de oplossing ligt op het terrein van welzijn, of dat er vragen zijn over de woonomgeving die met de woningbouwvereniging zouden moeten worden opgepakt of met een afdeling van de gemeente. Binnen het project buurtbedrijvigheid wordt hier onder meer nader invulling aan gegeven.

In 2009 blijft het dus zo dat mensen zich rechtstreeks tot het huidige Wmo-loket van het Wmo-kantoor kunnen wenden voor een aanvraag van een individuele Wmo voorziening, maar dat zij ook bij Porthos aan kunnen kloppen. In de communicatie zal hier aandacht aan worden geschonken, zodat mensen die liever niet naar een anoniem kantoor in Sittard bellen ook bij Porthos terecht kunnen.

5.3 CIZ aanvragen in relatie tot de AWBZ

Het CIZ heeft voor de afhandeling van AWBZ-aanvragen de laatste jaren een forse omslag gemaakt naar het vereenvoudigen van de indicatieaanvraag. Op internet zijn formulieren te vinden waarmee iedereen rechtstreeks zelf een aanvraag voor AWBZ-zorg kan doen. Ook hierbij geldt, net als bij het aanvragen van Wmo voorzieningen, dat mensen vaak hulp willen bij het doen van de aanvraag. Ook is er vaak niet alleen sprake van behoefte aan AWBZ-zorg, maar ook aan een Wmo-voorziening, met andere woorden: er is een participatievraag die langs meerdere kanten beantwoord kan worden. Dan is het goed dat medewerkers in Porthos in staat zijn om de vraag langs meerdere lijnen op te pakken, en dat er korte lijnen zijn met alle indicatieorganen. Bij complexe vragen zal dan snel contact gelegd kunnen worden met één medewerker van een van de aangesloten organisaties, die zelf weer afspraken hebben met het CIZ over de wijze van aanvragen van zorg, zodat dat snel en kwalitatief goed gebeurt.

In de loop van 2009 zal met het CIZ gekeken worden of het ondersteuningsbureau gebruik kan gaan maken van (digitale) faciliteiten waarmee de doorlooptijd van een aanvraag nog verder verkort kan worden. Op lange termijn zal samen met het CIZ onderzocht worden of eenvoudige indicaties door medewerkers van het ondersteuningsbureau afgehandeld kunnen worden.

6 Onderwijs en ZAT's

6.2 Inleiding

Om problemen in het gezin te voorkomen of vroegtijdig te signaleren en aan te pakken is het creëren van een CJG een speerpunt in het huidige landelijke en gemeentelijke beleid. Voor Porthos in Middelburg is het dan ook belangrijk aan te sluiten bij het onderwijs, omdat dit een belangrijk leefmilieu en opvoedingsdomein is naast het gezin. Het onderwijs is een belangrijke vindplaats voor jongeren met problemen tussen 4 en 18 jaar. Problemen die al dan niet samenhangen met de thuissituatie. Uit onderzoek is gebleken dat behalve de ouders, kinderen en jeugdgezondheidszorg, leerkrachten bij uitstek geschikt zijn om problemen te signaleren. Dit hoofdstuk gaat nader in op de relatie van Porthos met het onderwijs.

6.3 Zorgstructuren

De algemene doelstelling van scholen is om leerlingen in staat te stellen hun schoolloopbaan te doorlopen op een passend niveau wat betreft capaciteiten en interesse. Daarvoor wordt geprobeerd de omstandigheden zodanig te maken dat een leerling optimaal kan functioneren, zowel wat betreft leerprestaties als welbevinden. Er kunnen zich natuurlijk situaties voordoen die het behalen van deze doelstelling verstoren. De school neemt dan maatregelen om de leerling optimaal te kunnen begeleiden in het behalen van de doelstelling. Hiervoor hebben veel scholen een zorgstructuur ingericht die leerlingen op didactisch en sociaal-emotioneel gebied de juiste hulp en begeleiding kan bieden. Scholen zetten op dit moment voor deze zorgstructuur veelal zelf mentoren, interne begeleiders, interne pedagogen, schoolmaatschappelijk werk, jeugdverpleegkundigen en de schoolarts in.

In de zorgstructuur van scholen worden doorgaans drie niveaus onderscheiden, namelijk:

- De interne zorgstructuur van de school:
Deze is gericht op onderwijs gerelateerde problematiek. In deze situatie kan de school door een goede interne zorgstructuur zelf voldoende ondersteuning bieden aan leerlingen die extra zorg behoeven .
- De bovenschoolse zorgstructuur:
Deze is gericht op onderwijs gerelateerde problematiek waarvoor de schoolinterne zorgstructuur onvoldoende is toegerust. Aanvullende hulp kan worden geboden in het kader van "weer samen naar school" (WSNS) en in samenwerking met SBO, VSO, samenwerkingsverband VO, het OPDC, Onderwijsadviescentrum, RMC, en Reboundvoorziening. De hulpmogelijkheden uit deze bovenschoolse zorgstructuur zijn onder andere in diverse onderwijswetten en overeenkomsten geregeld. Er zijn jaarlijks opgestelde zorgplannen voor de samenwerkingsverbanden, er zijn overeenkomsten met REC's over bereikbaarheid en afstemming tussen scholen, Diensten Ambulante Begeleiding en Samenwerkingsverbanden, en er zijn beleidsplannen van de RMC's
- De buitenschoolse zorgstructuur:
Deze is gericht op zwaardere en complexere problematiek die het zorgbereik van de interne en bovenschoolse zorgstructuur overschrijdt en dus ook de wetgeving. Hulp of ondersteuning kan worden geboden door Maatschappelijk Werk, Jeugdgezondheidszorg, BJZ, MEE, GGZ (Indigo/Emergis), jeugdzorg, andere zorgaanbieders en politie.

In bovenstaande opsomming is sprake van een steeds verdere uitbreiding en opschaling van zorg: in eerste instantie de school zelf, als dat tekortschiet hulp van onderwijsorganisaties die in onderwijswetten zijn geregeld en waar middelen per leerling beschikbaar zijn. Als blijkt dat de problematiek breder is dan wat de school en het samenwerkingsverband aan kan worden opgeschaald naar externe zorginstellingen met behulp van ZAT. Credo hierbij is dat didactische problemen vooral door het onderwijs moeten worden opgepakt en zorggerelateerde problemen vooral door het de zorg- en welzijnspartners.

6.4 Aansluiting Porthos - ZAT

Een belangrijk doel van Porthos is te komen tot een betere afstemming en samenwerking tussen de lokaal werkende zorgvoorzieningen voor jeugdigen. Hiermee kan ook het onderwijs beter worden ondersteund bij het zoeken van (buitenschoolse) hulp. Porthos vormt een samenwerkingsverband hetgeen ervoor kan zorgen dat scholen niet steeds opnieuw moeten uitvinden waar ze voor bepaalde individuele problematiek moeten aankloppen. Bedoeling is dat het met de vorming van Porthos voor scholen eenvoudiger wordt om externe hulp in te roepen.

Er dient sprake te zijn van vloeiende overgangen tussen onderwijs en hulpverlenende instanties. De kunst is om leerlingenzorg, lokale zorg en geïndiceerde zorg op een effectieve manier met elkaar te verbinden en maximaal te richten op een gezonde, veilige, vitale ontwikkeling van het kind in relatie met zijn opvoeders.

Belangrijk is dus dat sprake is van goede verbindingen tussen enerzijds de school en anderzijds de partners in Porthos. Landelijk worden Zorg Advies teams (ZAT's) voorgesteld als scharnier tussen het CJG (in Middelburg Porthos) en de school. In vele situaties wordt al in meer of mindere mate gewerkt met dergelijke ZAT's. Een ZAT is een periodiek, multidisciplinair afstemmingsoverleg voor leerlingenzorg.

Er zijn scholen die al dan niet in samenwerking met andere scholen een (soort) ZAT hebben opgericht. Naast vertegenwoordigers van de school nemen hieraan ook medewerkers van externe voorzieningen deel. Functies van een ZAT zijn preventie, consultatie, doorgeleiding naar externe hulpverlening, zorgcoördinatie, evaluatie en nazorg. Kortom: een vangnet om problemen bij leerlingen tijdig te signaleren en passende hulp te organiseren.

Porthos is betrokken bij ZAT's doordat bijvoorbeeld de kernpartners, van Porthos, jeugdgezondheidszorg en maatschappelijk werk, als vaste deelnemers namens Porthos participeren in de ZAT's (de noodzakelijke inzet zowel qua omvang en welke partijen zal nader voor de toekomstige situatie onderzocht worden). Vanuit het ZAT kan rechtstreeks contact worden gezocht met of verwezen worden naar de beoogde voorziening. Zij zullen waar nodig door opschaling Bureau Jeugdzorg inschakelen, indien er sprake is van geïndiceerde jeugdzorg. Door deelname van het BJZ aan het multidisciplinair team, kunnen indicatievragen direct bij BJZ instromen. De Porthos-deelnemers in het ZAT zorgen zelf voor afstemming binnen Porthos, het invoeren van gegevens in het EKD) en de verwijsindex. Deze werkwijze binnen het ZAT draagt ertoe bij dat met de vorming van Porthos wel geprofiteerd wordt van een betere samenwerking tussen partijen zonder dat dit gepaard hoeft te gaan met extra bureaucratie of extra schakels.

6.5 Uitgangspunten

Belangrijk uitgangspunt is dat bij de koppeling tussen onderwijs en Porthos zoveel mogelijk de bestaande situatie als vertrekpunt wordt genomen om te bezien hoe van daaruit de aansluiting zo goed mogelijk georganiseerd en geborgd kan worden. In Middelburg zijn al jaren

schoolgerelateerde zorgstructuren ingericht. Hoewel de benaming daarvan uiteenloopt (zorgadviesteam, zorgteam, zorgplatform, multidisciplinaire team, sociaal-medische team en dergelijke) is het doel doorgaans redelijk vergelijkbaar.

Jeugdgezondheidszorg (GGD 4-19) en School Maatschappelijk Werk (de noodzakelijke inzet zowel qua omvang en welke partijen zal nader voor de toekomstige situatie onderzocht worden) zijn binnen Porthos één van de kernpartners. Op basis daarvan is ook wenselijk dat deze partijen vanuit het Porthos ook zorgen voor de structurele verbinding met het onderwijs en dus participeren in het ZAT. Op afroep of incidenteel kunnen in de ZAT's verder participeren BJJ, MEE, Indigo/Emergis, politie en dergelijke.

Meest logische is om het ZAT-overleg te organiseren vanuit het onderwijs. Hierbij hoort dan ook dat de school of de samenwerking van scholen het voorzitterschap (bijvoorbeeld interne zorgcoördinator) vervult. Met dit als uitgangspunt is het mogelijk het ZAT goed te laten aansluiten op de schoolinterne zorgstructuur en de behoeften aan ondersteuning die van daaruit worden ervaren. De interne zorgcoördinator kan de casussen, waarbij men vermoedt dat externe hulp noodzakelijk is, inbrengen. Uiteraard kunnen ook de Porthos-partners gesignaleerde casussen (bijvoorbeeld via verwijsindex) en casussen in kader van nazorg inbrengen in het ZAT-overleg. Het goed organiseren van de schoolinterne zorgstructuur is uiteraard een verantwoordelijkheid van de scholen zelf. Vanuit Porthos en BJJ kan desgewenst ondersteuning worden geboden bij deskundigheidsbevordering op het terrein van vroegsignalering en toeleiding door docenten, leerlingenbegeleiders en mentoren.

6.6 De gewenste situatie

Zowel het po, het vo, het speciaal onderwijs als het MBO komen medio november met een voorstel voor de samenstelling van het ZAT en de relatie met het CJG/Porthos op Walcheren. Daarna zal tussen de drie Walcherse gemeenten, in overleg met het onderwijs bekeken worden hoe deze plannen inhoudelijk en financieel kunnen worden vertaald en ingebed in het CJG en Porthos.

7 Communicatie en automatisering

7.1 Communicatie

Zodra Porthos op volle kracht draait, is het tijd om langs zo veel mogelijk kanalen actief aandacht te vragen voor de mogelijkheden die het ondersteuningsbureau biedt. Maar ook daarna is het belangrijk blijvend te communiceren over ontwikkelingen en nieuwe mogelijkheden van Porthos. De wijze waarop dit gebeurt, wordt vastgelegd in het communicatieplan Porthos. Hierin wordt aandacht besteed aan zowel de interne als de externe communicatie. Het communicatiebeleid rond Porthos wordt uitgestippeld door een werkgroep, bestaand uit communicatiedeskundigen van verschillende bij Porthos betrokken partijen.

Boodschap:

Porthos is er voor iedereen met vragen op het gebied van zorg en welzijn. Niet alleen bij problemen, maar ook voor de leuke zaken in het leven. Door de efficiënte samenwerking van verschillende instanties onder een dak hoeven mensen bovendien niet steeds opnieuw hun verhaal te doen.

Interne communicatie

Vanwege de intensieve samenwerking in verschillende werkgroepen en tussen een groot aantal betrokken instanties, verdient interne communicatie nadrukkelijk de aandacht. Zowel om informatie uit te wisselen over nieuwe ontwikkelingen binnen Porthos als om ervoor te zorgen dat iedereen naar buiten toe dezelfde boodschap communiceert. Om dit te realiseren dienen er mensen verantwoordelijk te zijn voor het structureel communiceren van de interne boodschap. Dit vraagt om nieuwe middelen en menskracht.

Externe communicatie

Mensen moeten niet alleen weten dat Porthos bestaat en welke producten en diensten er verkrijgbaar zijn, ze moeten zich ook uitgenodigd voelen om contact te zoeken. Door eens binnen te stappen, te bellen, te mailen, te schrijven of door de website te bezoeken. Dit vraagt om een opvallende communicatiecampagne die jong en oud aanspreekt.

Om ondersteuningsbureau Porthos goed in de markt te zetten en gezamenlijke uitingen herkenbaar te maken, krijgt Porthos een eigen beeldmerk en huisstijl. De betrokken instanties behouden daarnaast allemaal hun eigen huisstijl en communicatiemiddelen. Porthos-huisstijl wordt alleen gebruikt voor overkoepelende activiteiten van de deelnemers zoals

- communicatie-uitingen vanuit Porthos (posters, folders, nieuwsbrief);
- de website www.porthosmiddelburg.nl;
- een begeleidend schrijven bij het toesturen van via bijvoorbeeld de mail opgevraagde folders.

Privacy

Door het College Bescherming Persoonsgegevens is landelijk goedkeuring verleend voor het gebruik van de Verwijsindex door al die organisaties waarvan medewerkers deel gaan uitmaken van één organisatorische entiteit: Porthos. In de praktijk zal blijken waar de grenzen liggen van de privacybescherming.

Website

De website voor Porthos zal bij aanvang eenvoudig van opzet zijn. Een centrale ingang voor een breed veld aan producten en (hulpverlenings-)diensten. Indien mogelijk zal bij het inrichten van de site gebruik worden gemaakt van het programma Xinvis. Dit programma is door het merendeel van de gemeenten in Zeeland aangeschaft om burgers op een uniforme wijze toegang te geven tot aanbieders en informatie over zorg en welzijn. De site zal ook op een passende manier informatie moeten verstrekken aan jeugdigen. Dit laatste vergt speciale aandacht. We hebben hier te maken met een geheel nieuwe generatie. De generatie Einstein (geboren na 1988), die slim, snel en sociaal heet te zijn en het beste aangesproken kan worden met de bij hen in zwang zijnde digitale middelen. Om dit effectief te kunnen doen is het belangrijk met vertegenwoordigers van deze generatie in gesprek te gaan.

Op verschillende fronten lopen initiatieven om websites voor jongeren in te richten of zijn ze reeds gerealiseerd (o.a. bij de provincie, de kindertelefoon en bij de gemeente). Gekeken moet worden hoe Porthos het voorportaal van de verschillende op jongeren gerichte websites kan worden zodat er geen wildgroei ontstaat.

Wanneer Porthos meer is ingebed in de samenleving kan gewerkt worden aan de verdere ondersteuning van de informatievoorziening en dienstverlening met een meer uitgebreide website. De website voor Porthos zal bij aanvang eenvoudig van opzet zijn.

Indien mogelijk zal bij het inrichten van de site gebruik worden gemaakt van het programma Xinvis. Dit programma is door het merendeel van de gemeenten in Zeeland aangeschaft om burgers op een uniforme wijze toegang te geven tot aanbieders en informatie over zorg en welzijn. De site zal ook op een passende manier informatie moeten verstrekken aan jeugdigen. Dit laatste vergt speciale aandacht. Wanneer Porthos meer is ingebed in de samenleving kan gewerkt worden aan de verdere ondersteuning van de informatievoorziening en dienstverlening met een meer uitgebreide website.

CJG-logo

Er wordt nadrukkelijk voor gekozen om het logo van het CJG niet direct aan Porthos te verbinden. Hiermee worden de overige functies die Porthos heeft te veel overschaduwd. Het ondersteuningsbureau is meer dan alleen een loket van het CJG. Pas in tweede instantie komen de afzonderlijke logo's terug, bijvoorbeeld dieper in de website of een folder.

7.2 Automatisering

Voor de automatisering zijn er twee belangrijke aandachtspunten voor Porthos. Enerzijds de systemen die nodig zijn voor ondersteuning van de primaire processen en anderzijds het ontwikkelen en onderhouden van een website voor de informatievoorziening voor ouders/opvoeders, senioren, kinderen en intermediairs. Uiteraard dient daarnaast binnen Porthos de reguliere kantoorautomatisering voor de medewerkers beschikbaar te zijn.

Ondersteuning primaire processen

Wat betreft de ondersteuning van de primaire processen zijn het Elektronisch Kind Dossier (EKD) en de Verwijsindex voor Porthos al twee belangrijke initiatieven.

Voor de implementatie hiervan zijn aparte trajecten gepland.

Daarnaast beschikken de CJG participanten op onderdelen over eigen systemen waarmee het primaire proces wordt ondersteund. Het is op dit moment nog niet te overzien hoe deze initiatieven en bestaande situatie zich tot elkaar zullen gaan verhouden. In deze ontwerpfase is op hoofdlijnen de werkwijze voor Porthos uitgewerkt, maar al werkende weg zal dit nadere invulling krijgen.

Verwijsinstrument

Voorgesteld wordt om binnen Porthos met een verwijsinstrument te werken dat zowel fysiek als digitaal gebruikt kan worden. Dit verwijsinstrument wordt als aanvulling op het signaleringsinstrument gebruikt en sluit als oplegger aan bij het gebruik van de eventuele instellingseigen taxatie-instrumenten. Het verwijsinstrument wordt expliciet ingezet als "warme verwijzing" binnen Porthos en diens partners. Daarnaast kan het verwijsinstrument de basis zijn voor zorgcoördinatie en regie binnen Porthos.

De totale situatie maakt dat het op dit moment niet mogelijk is de verdere ICT ondersteuningsbehoefte te concretiseren. Daarom wordt voorgesteld eerst het EKD en de Verwijsindex te implementeren en gedurende 1 tot 2 jaar verdere ervaringen op te doen met de op hoofdlijnen beschreven Porthos werkwijze. Daarna kan worden bezien of en zo ja welke behoeften op het gebied van ICT systemen er aanvullend nog resterend. Ondertussen zijn er dan wellicht elders in den lande ook meer gerichte ervaringen opgedaan met betrekking tot werkwijzen en ICT-behoeften waarvan eventueel gebruik gemaakt kan worden.

EKD en Verwijsindex

Het EKD en de daaraan gekoppelde Verwijsindex worden de instrumenten die binnen Porthos ter beschikking staan om te registreren, kinderen en jeugdigen te volgen en risico's te melden. Het EKD is nu alleen toegankelijk voor BIG geregistreerde medewerkers van de JGZ. Het is echter wenselijk dat delen van het EKD worden opengesteld voor andere gebruikers binnen Porthos. Landelijk is daar nog discussie over.

Op 9 oktober heeft minister Rouvoet over dit onderwerp een brief aan de kamer geschreven waarin de resultaten van de haalbaarheidsstudie over ketenbrede informatie-uitwisseling staan. De conclusie is dat het EKD niet beschikbaar is voor ketenbrede informatie-uitwisseling. Dat is wel het geval bij de Verwijsindex. In het kort komt het erop neer dat er ketenbreed wel **dat** maar geen **wat** informatie mag worden uitgewisseld. Het is wel van groot belang dat in het EKD continue actuele informatie te vinden is over de gepleegde interventies en betrokken professionals. Voorts blijkt uit het onderliggende rapport van BMC dat er nog veel gedaan moet worden aan de onduidelijkheid rondom privacy en aan scholing en training van medewerkers met betrekking tot de mogelijkheden om binnen de privacywetgeving informatie uit te wisselen. Ook dat dient meegenomen te worden voor de scholingen binnen Porthos.

De Verwijsindex is wel voor alle Porthos partners beschikbaar. Ook voor de partners in het achterliggende netwerk. De GGD is inmiddels gestart met de implementatie van de Verwijsindex in Zeeland. De bedoeling hierbij is dat vanuit de verschillende registratiesystemen van de verschillende organisaties input plaatsvindt in de Verwijsindex, zodat onder andere zichtbaar kan worden wanneer verschillende organisaties te maken hebben met eenzelfde cliënt of cliëntensysteem. Hierbij moet opgemerkt worden dat alleen in het geval er zorgen zijn over de veiligheid of ontwikkeling van een kind, er gemeld wordt in de Verwijsindex. Hierbij worden nog nader te bepalen meldingscriteria gehanteerd.

8 Financiën

Voor het grootste gedeelte zullen de werkzaamheden die binnen Porthos worden uitgevoerd worden bekostigd met de huidige middelen. Immers Porthos is geen nieuwe organisatie met een compleet nieuw aanbod, maar het betreft vooral een samenwerking van bestaande organisaties die ernaar streven om door anders werken een beter resultaat te behalen. Echter door anders werken zijn nieuwe (extra) sleutelfuncties ontstaan. Om een goede stap voorwaarts te kunnen maken worden vooral extra middelen ingezet voor deze nieuwe sleutelfuncties.

In onderstaand overzicht worden de met de Porthos partners ingebrachte voorstellen voor extra middelen samengevat. De middelen ten gevolge van het opzetten van de ZAT's zullen in een later stadium volgen.

Omschrijving	Euro	
Coördinator Vanuit MWW zal fulltime een coördinator worden gedetacheerd. Dit behoort niet tot de basistaken van MWW en de functie dient een algemeen doel. De overige loketmedewerkers vanuit MWW worden logischerwijs vanuit bestaande middelen gefinancierd.	74.826	Met opmaak Met opmaak
Inzet loket Zorgstroom Jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar In de huidige formatie van de GGD is nagenoeg geen (financiële) ruimte om werkzaamheden te verrichten aan het loket en eventuele Backoffice taken. Vandaar dat zowel voor de GGD als Zorgstroom aanvullende financiële middelen ter beschikking zijn gesteld, om 3 dagdelen in het loket werkzaam te kunnen zijn en Backoffice taken te kunnen verrichten.	39.662	Met opmaak Met opmaak Met opmaak
Inzet loket GGD Jeugdgezondheidszorg 4-19 jaar In de huidige formatie van de GGD is nagenoeg geen (financiële) ruimte om werkzaamheden te verrichten aan het loket en eventuele Backoffice taken. Vandaar dat zowel voor de GGD als Zorgstroom aanvullende financiële middelen ter beschikking zijn gesteld, om 3 dagdelen in het loket werkzaam te kunnen zijn en Backoffice taken te kunnen verrichten.	39.936	Met opmaak Met opmaak Met opmaak
Opleidingskosten Het betreft hier opleidingskosten ten behoeve van de loketmedewerkers en de coördinator voor specifieke werkzaamheden binnen Porthos. Voor overige opleidingen is de inzet zo veel mogelijk aan te sluiten bij reguliere opleidingstrajecten bij de kernpartners.	10.000 en mogelijk aanvullende financiering via de provincie	Met opmaak Met opmaak
Communicatie De kosten van communicatie worden voorlopig ingeschat op 15.000 euro.	15.000	Met opmaak
ICT en website (o.a. Xinviz/clientvolgsysteem) De precieze kosten van de ICT- en websitevoorzieningen zijn nog niet duidelijk. Eind 2008 en begin 2009 zal hier meer duidelijkheid in verschaft moeten worden.	P.M.	Met opmaak Met opmaak Met opmaak
Overige organisatiekosten De kosten van de werkplekken (computer, telefoon, kantoorbenodigdheden etc.) zijn op dit moment nog niet bekend en worden zo spoedig mogelijk ingevuld. Eind 2008 en begin 2009 zal hier meer duidelijkheid in verschaft moeten worden.	P.M.	Met opmaak Met opmaak Met opmaak
Totaal	179.424	Met opmaak

9 Overeenkomsten

9.1 *Inleiding*

Een samenwerkingsovereenkomst of uitvoeringsovereenkomst wordt opgesteld om de gemeenschappelijke belangen en afspraken tussen zelfstandig blijvende organisaties vast te leggen. In een dergelijk document worden tenminste afspraken gemaakt ten aanzien van het doel van de samenwerking, de doelgroep, de organisatorische consequenties van de samenwerking, de manier waarop de partijen zich zullen inzetten en de gewenste effecten van de samenwerking.

In het kader van de vorming van Porthos Middelburg zijn als basis in elk geval twee overeenkomsten van belang. De ene overeenkomst betreft een uitvoeringsovereenkomst tussen de gemeente en de Porthos kernpartners. De andere overeenkomst betreft de samenwerkingsovereenkomsten tussen Porthos en de ZAT's.

Na bekrachtiging van deze overeenkomsten zijn deze geldig voor de ondertekenende partijen. Passend bij het uitgangspunt dat Porthos een groei-model is, kunnen wijzigingen wenselijk zijn, kunnen 'nieuwe' partijen toetreden of zijn aanvullende overeenkomsten nodig. Gedacht kan worden aan nadere afspraken die te zijner tijd eventueel gemaakt worden met kinderopvang, politie en dergelijke.

9.2 *Uitvoeringsovereenkomst Porthos partners*

Relevante partijen voor de uitvoeringsovereenkomst zijn de gemeenten Middelburg en de deelnemende partners in de kern van Porthos, namelijk MWW, JGZ 0-4 Zorgstroom en JGZ 4-19 GGD Zeeland, MEE Zeeland, SWM, Indigo (preventie) en BJZ Zeeland.

Daar de samenwerking zich niet beperkt tot de kernpartners in Porthos zal ter aanvulling op deze uitvoeringsovereenkomst de gemeente vanuit haar regierol het initiatief nemen tot nadere samenwerkingsovereenkomsten met andere relevante netwerkpartners. Het convenant ZAT met het onderwijs is daarvan een voorbeeld.

9.3 *Convenant ZAT*

Om de in hoofdstuk 6 gemaakte afspraken omtrent de werkwijze in de ZAT's te bekrachtigen zal tussen enerzijds de schoolbesturen van primair onderwijs, voortgezet onderwijs, speciaal onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs en anderzijds de gemeenten en de Porthos kernpartners een convenant worden gesloten. De verwachting is overigens ook dat dit een wettelijke verplichting zal worden.

Bijlage 1 Stuur-, project en werkgroepen

Stuurgroep

Dhr. A. de Vries	Wethouder Gemeente Middelburg (bestuurlijk)
Dhr. A. Matze	Gemeente Middelburg (ambtelijk)
Dhr. E. Roest	Gemeente Middelburg (projectleider, adviserend en rapportierend)

Projectgroep

Dhr. E. Roest	Gemeente Middelburg, Projectleider
Dhr. O. Recourt	Gemeente Middelburg
Mevr. W. Hanssen	Gemeente Middelburg, Ondersteuning
Mevr. M. Wigard	Gemeente Middelburg, Ondersteuning
Mevr. Y. Rijsbergen	Gemeente Middelburg Communicatie
Mevr. P. Kromkamp	Stichting MEE Zeeland
Mevr. M. Baltus	Stichting Welzijn Middelburg
Mevr. M. Albers	Stichting Welzijn Middelburg
Mevr. J. Bosman	Maatschappelijk Werk Walcheren
Dhr. A. de Visser	Maatschappelijk Werk Walcheren
Mevr. M. Steijnman	Indigo/Emergis
Dhr. E. Franken	Indigo
Mevr. T. Sniijders	GGD/JGZ (4-19)(tot juni 2008)
Mevr. T. Fockenier	GGD/JGZ (4-19)
Mevr. M. de Smit	GGD/JGZ (4-19)
Mevr. J. Wennekes	Bureau Jeugdzorg Zeeland
Dhr. B. Vanassche	Bureau Jeugdzorg Zeeland
Mevr. E. Cok	JGZ Zorgstroom (0-4)
Mevr. M. Wetsteijn	GGD/JGZ (4-19)
Dhr. F. Kuijs	Adesse
Dhr. J. Ennik	p.o. (platform weer samen naar school)
Dhr. C. Corstanje	Archipelscholen
Dhr. M. van den Berg	CIZ
Dhr. P. van Kampen	Coördinator samenwerkingsverband VO Walcheren
Dhr. L. Maas	ROC
Dhr. K. v. d Buuse	s.o het Springtij
Dhr. D. Hoeksema	CSW

Werkgroep 1: Loket

Mevr. P. Kromkamp	MEE Zeeland, Trekker
Mevr. M. Wetsteijn	GGD
Mevr. L. Meeuwsen	JGZ
Mevr. J. de Visser	JGZ (vervanger voor mevr. L Meeuwsen)
Mevr. S. Cetin	SWM
Mevr. M. Albers	SWM (vervanger voor mevr. Cetin)
Mevr. L. Roose	MEE Zeeland
Mevr. H. Lindhout	MEE Zeeland (vervanger voor mevr. L. Roose)
Dhr. E. Franke	Indigo
Mevr. M. Steijnman	Indigo/Emergis
Mevr. P. de Visser	MWW

Werkgroep 2: Samenwerkingsstructuur

Dhr. A. de Visser	MWW, Trekker
Mevr. C. van Beek	GGD
Mevr. W. Lastdrager	Zorgstroom
Mevr. M. van Winkelhof	Zorgstroom
Mevr. M. Baltus	SWM
Mevr. P. Kromkamp	MEE Zeeland
Mevr. H. Lindhout	MEE Zeeland
Mevr. M. van Zon	MEE Zeeland (vervanger voor P. Kromkamp en H. Lindhout)
Mevr. M. Steijnman	Indigo/Emergis
Dhr. E. Franke	Indigo (vervanger voor M. Steijnman)
Dhr. D. Hoeksema	CSW
Dhr. K. van den Buuse	Speciaal Onderwijs (Springtij)
Dhr. L. Maas	ROC
Dhr. J. Ennik	p.o. (platform weer samen naar school)
Mevr. J. Wennekes	BJZ
Dhr. B. Vanassche	BJZ (vervanger voor J. Wennekes)

Werkgroep 3: Communicatie

Mevr. Y. Rijsbergen	Gemeente Middelburg
Mevr. M. Wigard	Gemeente Middelburg
Mevr. E. Cok	JGZ/Zorgstroom (0-4)
Mevr. D. Nieuwenhuizen	MEE Zeeland.
Mevr. C. Brand	GGD
Mevr. J. Enneking	Indigo
Dhr. B. Vanassche	Bureau Jeugdzorg Zeeland
Mevr. J. Landman	MWW
Mevr. M. Albers	SWM
Dhr. P. van Kampen	coördinator samenwerkingsverband VO Walcheren

Werkgroep 4: Huisvesting

Mevr. E. Cok	JGZ/Zorgstroom(0-4), Trekker
Mevr. M. Wetsteijn	GGD
Mevr. J. Bosman	MWW
Mevr. M. Baltus	SWM

Bijlage 2 Profielschets: Coördinator

In het loket van het Ondersteuningsbureau van de gemeente Middelburg, gevestigd in Porthos, Sint Sebastiaansstraat 12, kunnen alle inwoners terecht met hun vragen op het brede gebied van welzijn, wonen, opvoeding, school of arbeid, en zorg. De vragen kunnen van eenvoudig tot heel complex zijn, specifiek of globaal, en soms zeer acuut.

Het loket zal worden gevormd door medewerkers van verschillende organisaties, die tevens samenwerken (ook met andere organisaties) in de vervolgtrajecten. Kenmerken van die trajecten zijn het werken met een casusregisseur/gezinscoach en multidisciplinair overleg waar nodig.

Taken en werkzaamheden:

- het coachen van de medewerkers van het loket bij de uitvoering van hun taken
- coachen van de casusregisseur bij het werken volgens de in het projectplan geformuleerde uitgangspunten
- begeleiden van intervisiebijeenkomsten
- de ontwikkelingen volgen en de voortgang rapporteren aan het managementteam
- de kwaliteit van de samenwerking bewaken en waar nodig problemen signaleren en bespreken met de betrokken organisaties
- meedenken over monitoring van relevante gegevens en het aanleveren daarvan stimuleren en bewaken
- de bezetting van het loket organiseren
- voorstellen doen voor deskundigheidsbevordering

Benodigde competenties:

- een relevante opleiding op HBO+ niveau
- relevante meerjarige werkervaring, ook op het terrein van coaching
- goede kennis van relevante wet- en regelgeving op het terrein van o.a. jeugd(gezondheids)zorg, Wmo en AWBZ
- kennis van de Triple-P systematiek en van Signs of Safety
- een dienstverband bij een van de deelnemende organisaties

Bijlage 3 Profielschets: Loketmedewerker

In het loket van het Ondersteuningsbureau van de gemeente Middelburg, gevestigd in Porthos, Sint Sebastiaanstraat 12, kunnen alle inwoners terecht met hun vragen op het brede gebied van welzijn, wonen, opvoeding, school of arbeid, en zorg. De vragen kunnen van eenvoudig tot heel complex zijn, specifiek of globaal, en soms zeer acuut.

Gewenste competenties:

- servicegericht zijn
- goede kennis van de sociale kaart
- ervaring in een frontoffice functie bij een van de partner-organisaties
- relevante HBO-opleiding
- kennis van relevante wet- en regelgeving op het terrein van o.a. Jeugd en gezin, Wmo en AWBZ

Taken en werkzaamheden:

- verstrekken van informatie en geven van advies op het brede terrein van het ondersteuningsbureau
- adequate vraagverduidelijking
- beoordelen van aard en ernst van de hulpvraag
- doorverwijzen naar de juiste instantie
- registreren van hulpvragen en acties
- ondersteunen bij eenvoudige indicatieaanvragen
- deelnemen aan het multidisciplinaire casusoverleg
- actief op peil houden van de benodigde kennis

Bijlage 4 Schema

Schema Porthos

porthos loketten	Winkelplaatsen participerende organisaties			
	Sigalerings Info & advies (voortitling, lichte pedagogische hulp) vraagverheldering einde Porthos	aanmelding crisis interventie doorverwijzing		
toegangsfuncties				
melding loket medewerker		aanmelding crisis interventie doorverwijzing		
		Controlle gegevens (in noder te bopalen systeem)		
opschalen		opschaling ja	inschakelen WVC (werk/geroepen)	
		opschaling nee afhandelen einde Porthos	opschaling ja	inschakelen Multidisciplinair team cliëntgericht Porthos
casusregie			opschaling nee	aanstellen casusregisseur traaet betrekken instelling
hulpverlening			einde Porthos hulp reguliere instelling(en)	einde Porthos hulp samenwerkingspartners

Bijlage 5 Afkortingenlijst

AZZ	(stichting) Agogische Zorgcentra Zeeland
BJZ	Bureau Jeugdzorg
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
EKD	Elektronisch Kind Dossier
MWW	Maatschappelijk Werk Walcheren
P.O.	Primair Onderwijs
S.O.	Speciaal Onderwijs
SSB	Sociaal Stedelijk Beleid
SWM	Stichting Welzijn Middelburg
V.O.	Voortgezet Onderwijs
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZAT	Zorgadviesteam