

# Handreiking de-escaleren West-Brabant



## Colofon

Gemeente Breda

Mei 2018

Bewerking van de tekst: Caroline Mobach en Simone Troost.

De tekst van deze handreiking de-escaleren West-Brabant is gebaseerd op Aanpak Voorkoming Escalatie, bureau HHM (in opdracht van Gemeente Leeuwarden en Netwerk Directeuren Sociaal Domein) en met toestemming overgenomen

Tekeningen: Geert Gratama

Vormgeving: gemeente Breda

# Inhoudsopgave

<b>1.1 INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 DIT IS DE-ESCALEREN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 DAAROM DE-ESCALEREN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 ZO WERKT DE-ESCALEREN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 DE VIER FASEN VAN DE-ESCALEREN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 TOELICHTING BEGRIPPEN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7 SAMENWERKING EN ATTITUDE PROFESSIONALS: 'ZO ZIJN ONZE MANIEREN' .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 LOKALE INVULLING.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 DE-ESCALEREN? PROGRAMMATISCHE AANPAK.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 UNIVERSELE REGIEKAART DE-ESCALEREN .....</b>	<b>12</b>
2.3.1. De-escaleren fase 1	13
2.3.2. De-escaleren fase 2	15
2.3.3. De-escaleren fase 3	18
2.3.4. De-escaleren fase 4	20
<b>BIJLAGE 1 TOELICHTING UNIVERSELE REGIEKAART .....</b>	<b>23</b>
<b>BIJLAGE 2 CRITERIA ADVIES/CONSULT VRAGEN OPSCHALEN EN AFSCHALEN .....</b>	<b>24</b>
<b>BIJLAGE 3 'ZO ZIJN ONZE MANIEREN': GEDRAGSREGELS BIJ SAMENWERKEN .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 4 HANDVAT GEGEVENSDELING IN ZORG- EN VEILIGHEIDSDOMEIN .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 5 HANDREIKING GEGEVENSUITWISSELING BEMOEIZORG .....</b>	<b>25</b>



## 1.1 Inleiding

In deze handreiking wordt toegelicht wat het doel is van de methodiek van de-escaleren, wat de-escaleren inhoudt en hoe de-escaleren werkt. Het doel van de-escaleren is het voorkomen van escalatie van sociaal-maatschappelijke problemen voor gezinnen en huishoudens en het beperken/beëindigen van escalerende situaties. De 4 fasen van ondersteuning aan huishoudens en gezinnen worden toegelicht van volledige eigen regie zonder specifieke problemen tot zeer omvangrijke en complexe problematiek, waarbij maatschappelijke onrust ontstaat en de situatie totaal escaleert. De handreiking geeft per fase handvatten voor onder andere regievoering, samenwerking en het op- en afschalen van hulp en ondersteuning. Deze onderwerpen worden besproken in hoofdstuk 1. Ook wordt ingegaan in hoofdstuk 1 op het gedrag dat bij samenwerking tussen professionals bij de-escaleren gewenst is (paragraaf 1.7). In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de lokale invulling van de-escaleren en het gebruik van de universele regiekaart. Per fase wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Wat is de uitgangssituatie?
- Wie heeft de regie (verdeeld in casus- en procesregie en operationele- en bestuurlijke verantwoordelijkheid)?
- Wanneer opschalen?
- Wanneer afschalen?
- Welke werkafspraken, routes en richtlijnen zijn er?

De handreiking is bedoeld als leidraad en naslagwerk voor alle betrokkenen in het sociaal domein, zorg en veiligheid. Deze handreiking kan gezien worden als een 'levend en dynamisch document' dat zich op basis van praktijkervaring verder ontwikkelt. De afspraak is gemaakt dat deze handreiking eenmaal per jaar wordt geëvalueerd door de 18 gemeenten in West-Brabant. Op basis van die evaluatie kan de handreiking worden bijgesteld. Delen van teksten in deze handreiking zijn voor een belangrijk deel met toestemming overgenomen en gebaseerd op de Aanpak Voorkoming Escalatie (2016) .

## 1.2 Dit is de-escaleren

Een inwoner, huishouden of gezin met problemen krijgt soms hulp van (meerdere) professionals. Goede samenwerking is daarbij cruciaal. Wie heeft de regie als problemen groter worden en wanneer is opschalen (of juist afschalen) nodig? De-escaleren is hierbij behulpzaam.

Het doel van de-escaleren is het voorkómen van een dreigend escalerende situatie en het beperken en beëindigen van een escalerende situatie.

In alle fasen kan de inzet van ervaringsdeskundigheid van toegevoegde waarde zijn.

## 1.3 Daarom de-escaleren

Vanaf 1 januari 2015 hebben gemeenten vanwege de drie decentralisaties (3D) een grote rol in het sociaal domein. De 3D-aanpak is volop meegenomen in de organisatie van wijkteams. Het uitgangspunt is dat burgers zelf regie hebben over hun leven. Als dit niet (meer) lukt, is hulpverlening en opschaling nodig. Voor iedereen moet duidelijk zijn wie wanneer de regie heeft. Daarom bestaat de-escaleren. De-escaleren sluit aan bij de aanpak in het sociaal domein van gemeenten én bij de ketens van justitie en politie. De-escaleren bouwt hierop voort en gaat uit van de piramide 80-15-5: 80% van de mensen redt zichzelf, 15% heeft behapbare problemen en slechts 5% heeft grote problemen. Van deze 5% heeft 0,5% zeer complexe domeinoverstijgende problematiek. De-escaleren beoogt dit aantal te reduceren en de effectiviteit van de gekozen aanpak scherp te houden.

Het begrip 'escalatie' heeft twee betekenissen:

- In een gezin of huishouden lopen de zaken uit de hand (geweld, misbruik, ruzie overlast e.d.).
- De opschaling van een interventie. Hiervan is sprake als de hulpverlening moet opschalen naar een hoger niveau van expertise of een specifieke voorziening moet inzetten.

De eerste situatie willen we voorkomen en de tweede stimuleren als dat nodig is. De-escaleren beoogt stagnerende samenwerking en ineffectiviteit in de hulpverlening te voorkomen.

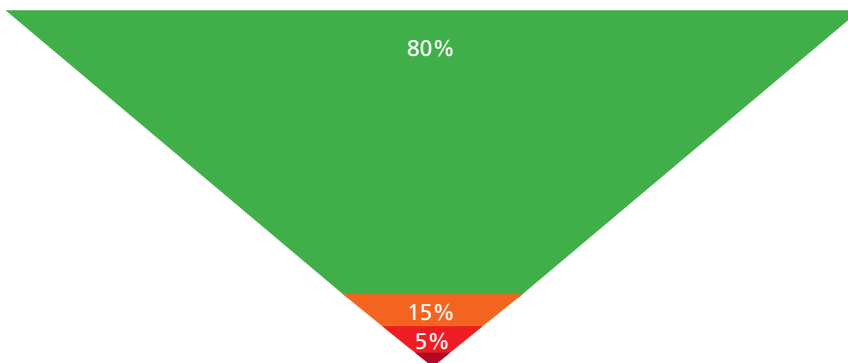
## 1.4 Zo werkt de-escaleren

De-escaleren heeft een opschalingstructuur en bestaat uit vier fasen:

■ Fase 1, ■ Fase 2, ■ Fase 3, ■ Fase 4.

In elke fase neemt het regievermogen van de burger af. Bij groen heeft de burger totale regie. Bij oranje is aanvulling op hulp en ondersteuning nodig. Bij rood en donkerrood is (tijdelijke) overname van de regie noodzakelijk, in het belang van de burger en de veiligheid. De vier fasen worden in de vorm van een 'regiekaart' beknopt toegelicht: wat is de uitgangssituatie, wie heeft de regie, wanneer is op- en afschalen nodig én welke protocollen en samenwerkingsafspraken zijn van kracht. In deze handreiking worden hiervoor enkele regionale voorbeelden uit West-Brabant gebruikt. U kunt deze aanvullen door uw eigen lokale afspraken. Zo kan elke gemeente in West-Brabant sturen op de uitvoering.

### Piramide sociaal domein – koppeling 4 fasen de-escaleren



## 1.5 De vier fasen van de-escaleren

De-escaleren bestaat uit vier fasen. Voor elke fase worden de volgende onderdelen toegelicht:

- Wat is de uitgangssituatie?
- Wie heeft de regie (verdeeld in casus- en procesregie en operationele- en bestuurlijke verantwoordelijkheid)?
- Wanneer opschalen?
- Wanneer afschalen?
- Welke werkafspraken, routes en richtlijnen zijn er?

De uitgangssituatie bepaalt welke fase aan de orde is. Daarom nu eerst een korte toelichting op de vier mogelijke uitgangssituaties, aansluitend volgt een complete invulling per fase.

### Vier uitgangssituaties

#### ■ Fase 1

Het reguliere leven voor het merendeel van de huishoudens en gezinnen. Er zijn geen problemen of er bestaan alleen vermoedens van problemen. Preventie speelt een belangrijke rol, risico's worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd om problemen te voorkomen. De zelfredzaamheid van burgers is groot.

#### ■ Fase 2

Er is een vraag of een probleem in een huishouden of gezin. In de reguliere aanpak van de sociale wijkteams van gemeenten wordt samen een ondersteuningsplan gemaakt en uitgevoerd. Bij enkelvoudige problematiek is bijvoorbeeld het wijkteam, de huisarts of wijkagent betrokken. Bij meervoudige en complexe problematiek zijn daarnaast meer of gespecialiseerde deskundigen nodig. Dit kunnen partijen vanuit zorg, veiligheid en justitie zijn.

#### ■ Fase 3

Er zijn complexe problemen op meerdere leefgebieden en domeinen. De veiligheid van de persoon, of zijn/haar omgeving is in het geding. Om dit op te lossen is samenwerking nodig tussen meerdere organisaties. Het kan zijn dat de samenwerking tussen de partijen stagneert of dat het beoogde resultaat niet wordt bereikt.

## Fase 4

De problemen zijn zo complex of groot, dat de situatie totaal escaleert. Er is maatschappelijke onrust, de veiligheid van een of meerdere personen is in gevaar. Het gaat hier om de zeldzame situaties, waarbij de zaken helemaal uit de hand lopen. Er is mogelijk ook media-aandacht en dit vergroot de maatschappelijke impact.

### 1.6 Toelichting begrippen

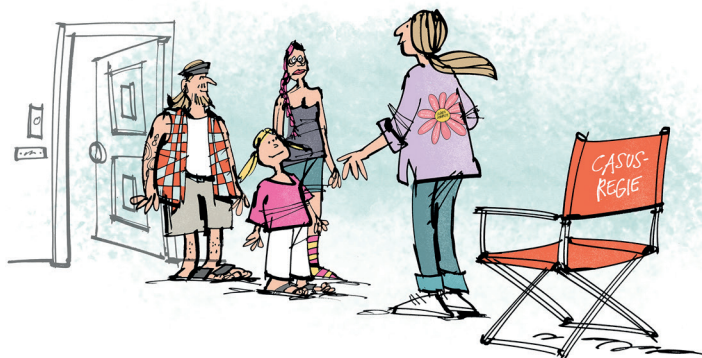
Het model de-escaleren maakt helder wie de regie heeft bij (dreigende) escalatie van problemen en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de regie. Hier volgt ter verduidelijking een korte toelichting op de begrippen casusregie, procesregie, operationele en bestuurlijke verantwoordelijkheid en escalatie (of calamiteit). Ook is een korte toelichting opgenomen op het begrip behandelregie.

#### Casusregie, procesregie en behandelregie

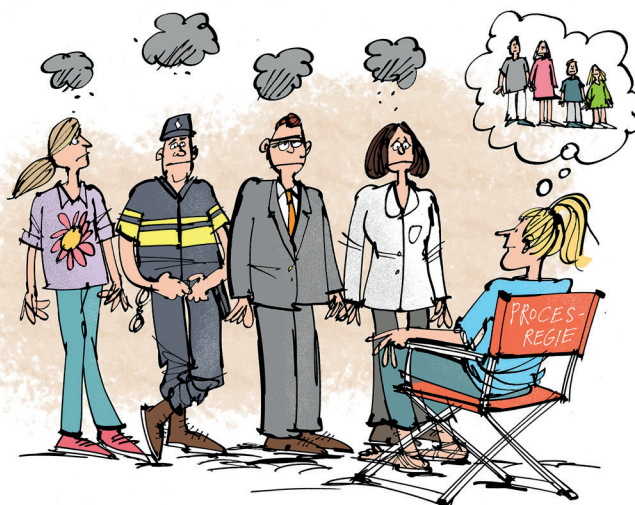
Een burger heeft regie over het eigen leven en neemt zelf beslissingen. Soms lukt dit beperkt of helemaal niet. Dan moet de regie worden ondersteund. Bijvoorbeeld als een situatie onveilig wordt, is het nodig dat een ander de regie overneemt.

Er is een verschil tussen casusregie, procesregie en behandelregie.

**De casusregisseur heeft de regie over de ondersteuning van een persoon of gezin.**



**De procesregisseur faciliteert de samenwerking tussen professionals of meerdere organisaties en stuurt op het resultaat van de hulp.**



Het begrip behandelregisseur (of hoofdbehandelaar en regiebehandelaar) sluiten goed aan bij de registratie vereisten uit de professionalisering jeugdhulp (Jeugdwet) maar ook bij de specialistische geestelijke gezondheidszorg.

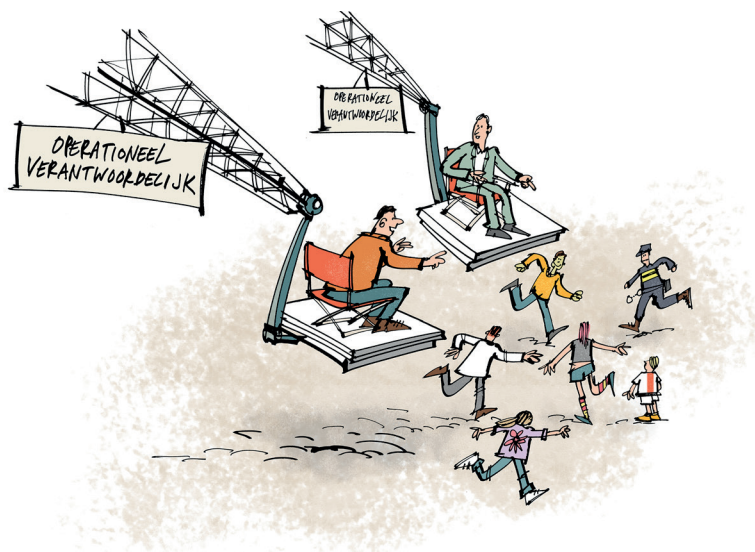
Indien meerdere zorgprofessionals uit deze sectoren als zorgverleners betrokken zijn bij de zorgverlening aan een patiënt/cliënt is het van belang dat één van hen het zorgproces coördineert en eerste aanspreekpunt is voor de patiënt/cliënt en zijn naasten en/of wettelijk vertegenwoordiger. De regiebehandelaar draagt de verantwoordelijkheid voor de integraliteit van het behandelproces.



### Operationele verantwoordelijkheid

De persoon die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en uitvoering van het werk van de casus- en procesregisseur én alle medewerkers in het team, is operationeel verantwoordelijk. In het sociale domein zijn organisaties en netwerken actief. De operationele verantwoordelijkheid ligt binnen de organisatie bij een manager of bestuurder.

Stagnerende samenwerking wordt niet enkel veroorzaakt door de problemen in het betreffende gezin. Soms zijn hulpverleners niet effectief in de samenwerking. Dat vraagt van het management dat zij de medewerker aanspreken op zijn meerwaarde, voordat er wordt opgeschaald. Daarom beschrijven we in dit boekje de operationele verantwoordelijkheid.





### **Bestuurlijke verantwoordelijkheid (politiek)**

De bestuurder die eindverantwoordelijkheid draagt, is bestuurlijk verantwoordelijk. Dit laatste vraagt om enige specificatie.



### **Burgemeester**

De burgemeester heeft tijdens (dreigende) maatschappelijke onrust meerdere rollen: de rol als burgervader, boegbeeld en bestuurder. De burgemeester is verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid én staat in directe verbinding met politie en hulpdiensten.

### **Wethouder**

De wethouder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beleid en inhoudelijk verantwoordelijk. Er wordt een portefeuillevdeling gemaakt binnen het college. Dit verschilt per gemeente. De (coördinerend) wethouder sociaal domein (soms Wmo) is verantwoordelijk voor een goed functionerend maatschappelijk stelsel en integrale samenhang van het aanbod in de gemeente. De wethouder jeugd is bestuurlijk verantwoordelijk voor de inkoop en het reilen en zeilen van jeugdhulp in de gemeente. Een wethouder is echter niet verantwoordelijk voor alle organisaties die actief zijn in het sociaal domein. Zo heeft de wethouder bijvoorbeeld geen zeggenschap over huisartsen of woningcorporaties.

### **College van B en W**

Het college van B en W is opgenomen in de regiekaart bij fase 3. De verantwoordelijkheid van het college is geconcretiseerd naar de primair bestuurlijk verantwoordelijke, zodat de colleges hier zelf duidelijke afspraken over maken. Vaak wordt er door gemeenten bovenlokaal samengewerkt. Uitgangspunt hierbij is dat elk college verantwoordelijk is voor de problemen in de eigen gemeente. In fase 3 is de problematiek domeinoverstijgend en vaak ook verdeeld over meerdere portefeuilles.

### **Gemeenteraad**

De gemeenteraad controleert het college van B en W en bepaalt de hoofdlijnen van het gemeentelijk beleid. Bij een calamiteit heeft de raad geen eigenstandige rol, maar wordt wel geïnformeerd.

### **Bij een calamiteit**

De West-Brabantse gemeenten kennen onder andere lokaal sociaal calamiteitenprotocollen, GRIP en het handboek en convenant Psychosociale Hulpverlening bij ingrijpende gebeurtenissen (PSHi) van GGD West-Brabant. Op basis van deze protocollen en convenanten werken gemeenten, zorgaanbieders, politie, justitie en de veiligheidsregio samen bij rampen of calamiteiten in het sociaal domein.

De-escaleren is een totaalaanpak waarmee voorkomen kan worden dat een situatie uit de hand loopt. Toch zullen er altijd incidenten en calamiteiten blijven. Daarbij zijn de diverse calamiteitenprotocollen cruciaal. Het is ook van belang om te benoemen dat situaties niet altijd stapsgewijs de opeenvolgende fases volgen. Het kan ook zijn dat een situatie vanuit ogenschijnlijk groen, direct in donkerrood totaal escaleert.

### **1.7 Samenwerking en attitude professionals: 'Zo zijn onze manieren'**

De-escaleren vergt in de praktijk wel wat van professionals. Zij moeten de vier fases kennen én tijdig op- en afschalen. Bij elke fase hoort bepaald gedrag. Helderheid over taken en taakverdeling is belangrijk, net als het tijdig betrekken van gespecialiseerde collega's of ketenpartners. Bij (dreigende) escalatie is snel ingrijpen vereist om erger te voorkomen. Daarnaast is herkenning van stagnatie in de samenwerking cruciaal en moeten professionals zich continu de vraag blijven stellen of de gekozen aanpak effect heeft. Bij de onderlinge samenwerking horen enkele gedragsregels waar alle professionals zich aan moeten houden. Deze gedragsregels zijn samengevat onder de noemer 'Zo zijn onze manieren':

- Iemand die hulp behoeft is altijd welkom; als ik niet de juiste persoon ben, zorg ik voor een warme overdracht; ik laat niet los voordat een ander overneemt.
- Er zijn niet meer professionals betrokken dan nodig en het is voor mij altijd duidelijk wie casusregie heeft.
- Ik zeg wat ik doe en doe wat ik zeg tegen cliënten en samenwerkingspartners.
- Ik kijk alvast verder hoe ik de ander kan helpen om zijn werk te vergemakkelijken.
- We vragen tijdig advies en denken actief mee bij advies en consultatie.
- We spreken elkaar aan op onze afspraken en staan zelf open voor feedback.

## **2.1 Lokale invulling**

De-escaleren schetst de regie en momenten van op- en afschalen op een hoog abstractieniveau. De-escaleren gaat niet in op de 'hoe-vraag' en de kwaliteit van dienstverlening. De-escaleren is bedoeld als kapstok om lokaal en regionaal duidelijkheid te creëren én faciliteert op lokaal niveau het gesprek over de 'hoe-vraag'. Hoe gaan we het in onze gemeente organiseren? Welke werkafspraken en protocollen zijn er al in onze regio? Hoe kunnen we deze laten aansluiten bij de-escaleren, kunnen ze nog scherper en kunnen ze de effectiviteit nog meer vergroten? De uiteindelijke uitvoering van de-escaleren in West-Brabant krijgt regionaal vorm per werkgebied van het Veiligheidshuis en kan in een gezamenlijk proces in de komende jaren verder worden in- en aangevuld.

## **2.2 De-escaleren? Programmatische aanpak**

Bij het lokaal invoeren van de-escaleren past een programmatische aanpak. Deze aanpak is beschreven in de notitie 'Voorstel voor regionale implementatie van de-escaleren regio West-Brabant'. In deze notitie is een voorstel beschreven over de wijze waarop gemeenten ondersteund kunnen worden bij de invoering van de-escaleren.

**2.3 Universele regiekaart de-escaleren**  
**UNIVERSELE REGIEKAART DE-ESCALEREN**  
 "SOCIAAL DOMEIN, ZORG & VEILIGHEID"

Fase 1 Het gewone leven	Fase 2 Er zijn zorgen en er is hulp nodig	Fase 3 Er is (ook) onveiligheid	Fase 4 Er is/dreigt maatschappelijke onrust
<p>Problemen worden voorkomen door preventie en tijdig gesignaleerd als ze zich voordoen.</p>	<p>Burgers hebben hulp nodig. Het gaat om eenvoudige of meervoudige hulp of complexe problematiek.</p>	<p>Er is sprake van complexe domein-overstijgende problematiek. Hulp en/of samenwerking tussen professionals is niet effectief of stagneert. Er is sprake van overlast en/of de veiligheid is in gevaar.</p>	<p>Totale escalatie. Dreiging van maatschappelijke onrust al dan niet met media-aandacht.</p>
Casusregie	Casusregie	Casusregie	Casusregie
<p>Burgers voeren zelf regie, eventueel met steun van naasten en/of omgeving en/of vrijwilligers en/of basisvoorzieningen.</p>	<p><b>Vrijwillig kader:</b>          Cliënt voert zelf casusregie of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociaal Wijkteam of Toegang of CJG of zorgaanbieder of Veilig Thuis*</li> </ul> <p><b>Gedwongen kader:</b>          Casusregie is altijd belegd bij een professional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugd: (gezins-)voogd of jeugdreclasseringswerker van gecertificeerde instelling</li> <li>• Volwassenen: Reclassering, GGZ-aanbieder (IBS, RM)</li> </ul>	<p><b>Vrijwillig kader:</b>          Casusregie is altijd belegd bij professional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociaal Wijkteam of Toegang of CJG of zorgaanbieder of Veilig Thuis**</li> </ul> <p><b>Gedwongen kader:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugd: (gezins-)voogd of jeugdreclasseringswerker van gecertificeerde instelling</li> <li>• Volwassenen: Reclassering, GGZ-aanbieder (IBS, RM)</li> </ul>	<p>Hier is sprake van twee sporen.: coördinatie op veiligheid en zorgcoördinatie. De coördinator van de PSHi (belegd bij de GGD) bepaalt de casusregie (Zorg) in overleg met de betrokken partijen. De ambtenaar OOV draagt zorg voor de veiligheid. Coördinator PSHi en ambtenaar OOV werken hierin samen. De casusregie wordt dus op maat bepaald of overgenomen.</p>
Behandelregie	Behandelregie	Behandelregie	Behandelregie
<p>Bekend bij cliënt zelf.</p>	<p>Indien sprake is van jeugdigen of volwassenen die behandeld worden in de GGZ/ Verslavingszorg, jeugdhulp of VG-zorg.</p> <p>Casusregisseur stemt af met betrokkenen en meldt zich proactief bij de behandelregisseur of regiebehandelaar. De regiebehandelaar neemt contact op met casusregisseur als er zorgen zijn over de (opvoed)situatie van de cliënt.</p>	<p>Indien sprake is van jeugdigen of volwassenen die behandeld worden in GGZ/ Verslavingszorg, jeugdhulp of VG-zorg.</p> <p>Casusregisseur informeert behandelregisseur proactief over aard van onveiligheid. Checkt tevens met behandelregisseur de positie van de afzonderlijke gezinsleden.</p>	<p>Indien sprake is van jeugdigen of volwassenen die behandeld worden in de GGZ/ Verslavingszorg of VG-zorg.</p>

Fase 1 Het gewone leven	Fase 2 Er zijn zorgen en er is hulp nodig	Fase 3 Er is (ook) onveiligheid	Fase 4 Er is/dreigt maatschappelijke onrust
Procesregie	Procesregie	Procesregie	Procesregie
	Gemeentelijk procesregisseur Sociaal Domein heeft procesregie of MASS/OGGZ-team heeft procesregie of Veilig Thuis.	Gemeentelijk procesregisseur Sociaal Domein heeft procesregie <b>of</b> Veiligheidshuis <b>of</b> Veilig Thuis	Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en coördinator PSHi hebben gezamenlijk procesregie.  Indien nodig treedt het Sociaal Calamiteitenplan in werking.
Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk	Operationeel verantwoordelijk
Gemeentelijke basisvoorzieningen en betrokken organisaties.	Teamleider integrale Toegang Sociaal Domein en managers betrokken professionals.	Teamleider integrale Toegang Sociaal Domein en managers betrokken professionals.	Ambtenaar OOV in samenwerking/afstemming met coördinator PSHi.
Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk	Bestuurlijk verantwoordelijk
Wethouder	Wethouder	Wethouder. Wethouder bepaalt of burgemeester wordt geïnformeerd.	Burgemeester en verantwoordelijk wethouder

### 2.3.1. De-escaleren fase 1

#### Uitgangssituatie

Het reguliere leven betreft het merendeel van de huishoudens en gezinnen. Er zijn geen specifieke problemen of er bestaan alleen vermoedens van problemen. Preventie speelt een belangrijke rol, eventuele risico's worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd om problemen te voorkomen.

#### Regie

Burgers hebben in deze fase zelf de regie. Zij zijn verantwoordelijk om signalen op te vangen en te melden; over zichzelf of over anderen. In een *civil society* of gemeenschap help je elkaar als dat nodig is en houd je een oogje in het zeil. Burgers kunnen via meerdere wegen signalen melden. Belangrijke signalen zijn bijvoorbeeld frequent schoolverzuim, agressief optreden, overlast in de buurt, verwaarlozing, zwerfgedrag van leden van het huishouden. Professionals zoals wijkteam- medewerkers en de wijkagent zijn verantwoordelijk voor professionele signalering en preventie. Dit vereist een systematische aanpak, waardoor de signalerende functie bij de normale taken van deze professionals hoort.

#### Operationeel verantwoordelijk

De organisaties (inclusief gemeenten) waar de professionals werken, zijn operationeel verantwoordelijk in deze fase.

#### Bestuurlijk verantwoordelijk

De wethouder is bestuurlijk verantwoordelijk (in de Jeugdwet wordt gesproken over het college).

Casusregie op individueel niveau	→ Burgers, vrijwilligers en professionals
Procesregie	→ N.v.t.
Behandelregie	→ N.v.t.
In overleg met	→ Lokale gemeenschap
Operationeel verantwoordelijk	→ Gemeentelijke basisvoorzieningen en betrokken organisaties
Bestuurlijk verantwoordelijk	→ Wethouder

### Opschalen

Een professional die problemen signaleert of signalen ontvangt, pakt ze direct op of legt ze neer bij het wijkteam. Elke gemeente bepaalt zelf het doel van het wijkteam en geeft hier op bijpassende wijze vorm aan. Waar je met welk signaal terecht kunt, verschilt dus voornamelijk. In grote lijnen is het zo dat medische vragen bij de huisarts horen, veiligheidskwesties bij de politie, signalen uit het sociale domein bij het wijkteam en signalen van zorg en overlast bij de GGD. Het wijkteam bespreekt de casus en gaat 'er op af' als het signaal daartoe aanleiding geeft. Vaak volgt een bezoek en wordt kennisgemaakt om de situatie te kunnen beoordelen. Het wijkteam bepaalt of er wordt opgeschaald naar fase 2.

### Afschalen

Vanuit fase 1 is geen sprake van afschalen. Wel is het aan te bevelen dat iemand uit het wijkteam contact houdt met de persoon waarover een signaal is binnengekomen.

### Bestaande werkafspraken, routes en richtlijnen.

- Lokale afspraken over basisondersteuning, waaronder preventie, door gemeenten met jeugd- en Wmo-partners.
- Vroegsignalering: betreft het (tijdig) signaleren van (vermoedens van) psychosociale problemen die de ontwikkeling van het kind bedreigen.
- Veilig Thuis: melding van vermoedens van huiselijk geweld, seksueel geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld.
- Andere lokale afspraken, nader in te vullen.

### Fase 1 -> In te zetten mensen en organisaties

Burgers	→ Elke burger kan signalen opvangen en op de juiste plek neerleggen
Professionals	→ Jeugdgezondheidszorg (waaronder consultatiebureau), thuiszorg, maatschappelijk werk, scholen, huisartsen, CJG, peuterspeelzalen en kinderdagverblijven, gemeentelijke loketten, medewerker wijkteam, wijkverpleegkundige, woningcorporaties, wijkagent, meldpunten en anderen.
Lokale gemeenschap	→ Familie en vrienden, de postbode of pakketbezorger, de buurvrouw, kerken, (sport)verenigingen, caissière in de supermarkt en anderen.

### 2.3.2. De-escaleren fase 2



#### **Uitgangssituatie**

Er is een vraag in een huishouden of gezin. Enkelvoudige problematiek wordt opgepakt door het wijkteam of andere professionals. Bij meervoudige problematiek zijn daarnaast gespecialiseerde deskundigen nodig. Dit kunnen partijen vanuit zorg en veiligheid zijn, zoals Veilig Thuis, het Veiligheidshuis of MaSS/OGGZ-team.

#### **Regie**

##### **Casusregie**

De casusregie ligt bij betrokkene(n) zelf of wordt uitgevoerd door een professional van het wijkteam. Gemeenten gebruiken verschillende namen voor een wijkteam, zoals gebiedsteam of sociaal wijkteam. De casusregie kan ook in afstemming met samenwerkingspartners door het wijkteam belegd worden bij een hulpverlener die betrokken is of wordt bij het gezin/huishouden.

De casusregisseur maakt samen met de burger en de betrokken organisaties een plan, waarin staat wie wat doet. Ook de acties van de burger zelf en zijn sociale steunsysteem worden beschreven. Er kan sprake zijn van een vrijwillig kader of een gedwongen kader in deze fase. In het gedwongen kader kan een casusregievoerder voor een van de gezinsleden door justitie zijn toegevoegd. Dit is bij Reclassering en bij een kindbeschermingsmaatregel aan de orde. Het is noodzakelijk dat casusregisseurs met elkaars betrokkenheid bekend zijn.

##### **Behandelregie**

Er kan sprake zijn van behandelregie die wordt uitgevoerd doordat de jeugdige wordt behandeld door een behandelaar uit de jeugdhulp (bijvoorbeeld behandelaar GGZ of verstandelijk gehandicaptenzorg). Bij een volwassene kan bijvoorbeeld sprake zijn van een behandelaar uit de GGZ of Verslavingszorg. Het is van belang dat casusregisseur, procesregisseur en behandelregisseur onderling bekend zijn.

##### **Procesregie**

De casusregisseur houdt (in beginsel) de regie in het huishouden. Procesregie wordt toegevoegd wanneer het moet en verdwijnt wanneer het kan. In een multi-disciplinair overleg (MDO) wordt de samenwerking afgestemd en krijgt één van de hulpverleners de regie. De procesregisseur faciliteert de samenwerking tussen professionals of meerdere organisaties en stuurt op het resultaat van de hulp.

##### **Operationeel verantwoordelijk**

Het management van een team is operationeel verantwoordelijk. Zij spreekt medewerkers aan op het resultaat van het individuele handelen en de samenwerking. Dit geldt voor de wijkteams en ook specifieke teams zoals gebieds- CVC-, Fact- of Crisisteam. Heeft de uitvoering van een samen opgesteld plan niet het gewenste effect of ontstaan problemen? Dan stelt de cliënt(vertegenwoordiger), casusregisseur, behandelregisseur, procesregisseur of betrokken hulpverlener(s) het management op de hoogte.

##### **Bestuurlijk verantwoordelijk**

De wethouder is bestuurlijk verantwoordelijk voor het beleid in het sociaal domein en de implementatie ervan. Sommige gemeenten hebben een wethouder Jeugd en een wethouder Wmo. Samen zijn ze integraal verantwoordelijk.

Casusregie op individueel niveau	→ Sociaal wijkteam
Procesregie	→ Gemeentelijk procesregisseur of voorzitter MaSS/OGGZ-team of Veilig Thuis
Behandelregie	→ Mogelijkheid regiebehandelaar GGZ of Jeugd
In overleg met	→ Zorgaanbieders, specialisten → Sociale wijkteams, CVC-teams, Fact-teams, Crisis-teams, Veilig Thuis
Operationeel verantwoordelijk	→ Management van (gemeentelijke toegangs)teams
Bestuurlijk verantwoordelijk	→ Wethouder

### Fase 2 -> In te zetten mensen en organisaties

Wijkteam	→ Professionals of generalisten met brede basiskennis van het sociale domein en een specialisatie op een deelgebied.
Zorgketen	→ Maatschappelijk werk, aanbieders van zorg en welzijn, maatschappelijke en vrouwenopvang, verslavingszorg, jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, Jeugdbescherming, de GGD, ziekenhuizen, slachtofferhulp.
Justitieketen	→ Politie, Openbaar Ministerie, Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJI, Forensische Psychiatrie.
Specialistische teams/zorg	→ Gecertificeerde instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet). → (F)ACT, CVC-team, Sociaal team, Crisis- of spoedteam, Advies van Veiligheidshuis, MaSS/OGGZ-team, Veilig Thuis.

### Opschalen

Opschalen gebeurt binnen fase 2 of naar fase 3.

#### Opschalen binnen fase 2

- Als de problematiek complexer wordt en meerdere levensdomeinen overstijgt, kan het wijkteam advies inroepen van experts, zoals de wijkverpleegkundige of een casemanager dementie. Bij gezinnen met kinderen wordt opgeschaald naar de specialistische zorg voor jeugd, Veilig Thuis of de jeugdbeschermingstafel.
- Bij psychiatrische of verslavingsproblematiek kan het wijkteam FACT-teams inzetten. Veel gemeenten hebben bovendien een sociaal team voor complexe problematiek en een crisisteam voor spoedeisende of crisissituaties.

Het wijkteam blijft verantwoordelijk voor de coördinatie, de casusregisseur zorgt in een multidisciplinaire setting voor afstemming van zorg, ondersteuning en begeleiding. De casusregisseur in het wijkteam is verantwoordelijk voor het tijdig opschalen en het betrekken van deskundigen.

- Als drang- of dwangmaatregelen nodig zijn of een gevaarlijke situatie ontstaat, schaaft het wijkteam op naar Veilig Thuis, het CVC-team of het Adviesteam van de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). Er zijn dwang- en dranginterventies vanuit bestuursrecht, civielrecht, huurrecht en strafrecht. Ook in deze gevallen kan een vorm van opschalen nodig zijn.
- Bij veiligheidszaken wordt het gemeentelijke team Openbare Orde en Veiligheid betrokken, waarmee in samenspraak het besluit tot opschaling wordt genomen. De inzet van Bestuursmaatregelen wordt verkend en zo nodig ingezet.



- De casusregie kan bij het wijkteam blijven (met ondersteuning van bijvoorbeeld Veilig Thuis). Dit is afhankelijk van de aard en ernst van de situatie.
- Procesregie kan worden toegevoegd aan het wijkteam. Denk aan MaSS/OGGZ, Veilig Thuis of Veiligheidshuis.
- Beslissingsbevoegdheid over OTS (onder toezichtstelling), voogdij of jeugdreclassering, maar ook een gedwongen of gesloten plaatsing (jeugdhulp plus) ligt bij de rechter.

Er is een verschil tussen advies vragen of een melding doen. De Raad voor de Kinderbescherming, het Veiligheidshuis, MaSS/OGGZ, Veilig Thuis en de FACT-teams bieden allemaal de mogelijkheid om advies in te winnen. Dat heeft als voordeel dat de expertise ook in fase 2 al voorhanden is, maar er nog niet officieel hoeft te worden gemeld of opgeschaald. Dit geldt ook voor het team Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente. Bij veiligheidsvraagstukken en (kans op) crimineel gedrag, is er eerst lokale consultatie en eventueel overdracht van regie naar het team Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente zelf. Dit betekent opschalen naar fase 3.

Het is raadzaam om zaken waarbij geen sprake is van gevaar voor de veiligheid, maar wel van stagnatie in de samenwerking, tijdig op te schalen naar fase 3. Het (zorg en) veiligheidshuis beschikt over diverse instrumenten om dit te doorbreken. Daarna kan weer worden afgeschaald. In situaties waarin kindermishandeling en huiselijk geweld aan de orde is in fase 2 betekent dit opschalen naar Veilig Thuis (naar fase 3).

### **Opschalen naar fase 3**

De casusregisseur is samen met de procesregisseur (van Veilig Thuis, Veiligheidshuis of MaSS/OGGZ-team) verantwoordelijk voor het opschalen naar fase 3. Dit is nodig bij:

- Sterk zorgmijdend gedrag;
- Stagnatie van de samenwerking tussen partijen;
- Onvoldoende effect van de interventie, waarbij de situatie dreigt te escaleren;
- Zeer complexe problematiek (diverse aspecten);
- Gevaar voor de veiligheid van het (gezins-)systeem of de sociale leefomgeving.

De overgang van de oranje fase (er is zorg nodig) naar de rode fase (er is ook sprake van onveiligheid) is soms lastig te bepalen. Er zijn patronen van dominantie zichtbaar geworden tijdens de pilots die helpend zijn:

- Problematiek huiselijk geweld/childermishandeling dominant: Veilig Thuis
- Zorg is dominant: MaSS/OGGZ
- Veiligheidsproblematiek/maatschappelijke onrust dominant: Veiligheidshuis.
- Bij verdenking van strafbaar feit: toevoeging van justitiële regie.

### **Afschalen**

Afschalen gebeurt binnen fase 2 of naar fase 1.

#### **Afschalen binnen fase 2**

- Leidt de ondersteuning van experts tot verbetering van de situatie en kan de ondersteuning worden teruggebracht naar het niveau van het wijkteam? Dan besluit het multidisciplinair team tot afschalen naar het niveau van het wijkteam van generalisten.
- Is na betrokkenheid van diverse teams of de Raad voor de Kinderbescherming de situatie in het huishouden gestabiliseerd? Dan wordt afgeschaald naar het wijkteam.

In beide gevallen is de casusregisseur (nog steeds) verantwoordelijk voor de dagelijkse regie. Verder is het noodzakelijk dat het wijkteam op dat moment wel voldoende capaciteit en deskundigheid heeft, eventueel met advies (coaching) van het Veiligheidshuis, Veilig Thuis of MaSS/OGGZ.

#### **Afschalen naar AVE 1**

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

Bestaande werkafspraken, routes en richtlijnen

- Samenwerkingsafspraken gemeenten - Veilig Thuis
- Samenwerkingsafspraken gemeenten - Gecertificeerde Instellingen
- Spoedzorg
- Verwijsindex Risicjongeren (VIR)
- Samenwerkingsafspraken gemeenten – Raad voor de Kinderbescherming
- Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
- Convenant MaSS
- Andere lokale afspraken, nader in te vullen

### 2.3.3. De-escaleren fase 3

#### **Uitgangssituatie**

Er zijn complexe problemen op meerdere leefgebieden en de veiligheid van de betreffende persoon of omgeving is in het geding. Het gaat om problemen die het eigen werkterrein en -domein van betrokken professionals overstijgen. De samenwerking tussen partijen kan stagneren of het beoogde resultaat wordt niet bereikt. Er is sprake van overlast en/of de veiligheid is in gevaar.

#### **Regie**

##### **Casusregie**

De casusregisseur schaal op naar de procesregisseur als de hulp vastloopt of de samenwerking tussen partners stagneert. Afhankelijk van de dominantie van de problematiek bepaalt de procesregisseur van het Veiligheidshuis of Veilig Thuis of MaSS/OGGZ-team, bij wie de casusregie wordt belegd. In sommige gezinssituaties kan het aan de orde zijn dat er twee casusregisseurs zijn, bijvoorbeeld een casusregisseur voor een van de ouders vanuit de Reclassering en een casusregisseur van de Gecertificeerde Instelling voor het kind of de kinderen. Het is van belang dat men hiervan onderling op de hoogte is.

##### **Behandelregie**

In fase 3 kan een behandelregisseur betrokken zijn bij een jeugdige of volwassene die deel uitmaakt van een gezin of huishouden. De casusregisseur informeert de behandelregisseur (of regiebehandelaar) proactief over de aard van de onveiligheid en/of (dreigende) maatschappelijke onrust. De casusregisseur checkt tevens met de regiebehandelaar de positie van de afzonderlijke gezinsleden.

##### **Procesregie**

In fase 3 is een procesregisseur van de gemeente of het Veiligheidshuis of Veilig Thuis of MaSS/OGGZ-team actief. Gemeenten kunnen hier ook een andere keuze in maken. Als het Veiligheidshuis (of Veilig Thuis of MaSS/OGGZ-team) tijdelijk de regie over een casus neemt, wordt altijd de ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid: OOV geïnformeerd en betrokken (in sommige gemeente heet dit de ambtenaar Integrale Zorg en Veiligheid/IVZ). De casus wordt altijd door de ambtenaar OOV en procesregisseur onder de aandacht gebracht van de wethouder. De wethouder bepaalt of ook de burgemeester wordt geïnformeerd. Dit zal doorgaans aan de orde zijn. De ambtenaar OOV beslist over opschaling naar fase 4.

Formeel kan een medewerker van het Veiligheidshuis, de inzet van een gezinsvoogd of andere betrokken medewerkers (zoals van de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis) niet beïnvloeden. Partijen dienen wel te overleggen over optimale ondersteuning van het gezin of de persoon. De gezamenlijk vastgestelde acties zijn in principe bindend.

##### **Operationeel verantwoordelijk**

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

### Bestuurlijk verantwoordelijk

Het college van B en W is bestuurlijk verantwoordelijk. Afhankelijk van de dominante problematiek is dit de wethouder Jeugd voor jeugd en gezinszaken, de wethouder Wmo voor volwassenen of de burgemeester voor zaken die de openbare orde en veiligheid betreffen. Dit laatste geldt bijvoorbeeld bij een huisverbod.

Casusregie op individueel niveau	→ Sociaal wijkteam of andere organisaties
Procesregie	→ Procesregisseur Veiligheidshuis, MaSS/ OGGZ-team of Veilig Thuis
Behandelregie	→ Mogelijkheid regiebehandelaar GGZ of Jeugd
Operationeel verantwoordelijk	→ Management van betrokken partijen
Bestuurlijk verantwoordelijk	→ Wethouder → Wethouder bepaalt of burgemeester wordt geïnformeerd.

### Fase 3 -> In te zetten mensen en organisaties

Zorgketen	→ Maatschappelijk werk, aanbieders van zorg en welzijn, maatschappelijke en vrouwenopvang, verslavingszorg, jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, Jeugd- bescherming, de GGD, ziekenhuizen, slachtofferhulp.
Justitieketen	→ Politie, Openbaar Ministerie, Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, DJJ, Forensische Psychiatrie, Gecertificeerde Instellingen voor uitvoering maatregelen (Jeugdwet).

### Opschalen

Bij een casus kunnen gemeenten en (keten)partners soms tegen hun eigen grenzen of barrières aan lopen. Ook kunnen betrokken professionals van mening blijven verschillen over een effectieve aanpak. Komt er geen oplossing dan organiseert het Veiligheidshuis (bij geweld en/of maatschappelijke onrust) of Veilig Thuis (bij dominantie huiselijk geweld/kindermishandeling) een opschalingsoverleg met de managers en/of bestuurders van de meest relevante partijen. Het doel is een risico-inschatting en het maken van bindende afspraken.

De volgende situaties geven aanleiding om op te schalen naar fase 4:

- Bij dreigende onveiligheid voor betrokkene, naasten en directe omgeving;
- Bij dreigende maatschappelijke onrust;
- Een gebeurtenis heeft impact op een grote groep bewoners;
- Er is of dreigt negatieve pers-/media-aandacht.

Onder verantwoordelijkheid van de betreffende burgemeester wordt een 'klein team' bij elkaar geroepen. Deelnemers zijn:

- De ambtenaar OOV/IVZ
- De signalerende organisatie
- Politie
- OM

Zij maken een gezamenlijke risico-inschatting, om te beoordelen of de Driehoek geïnformeerd moet worden. Bij twijfel wordt de burgemeester geïnformeerd, zodat deze zelf kan bepalen of de openbare orde en veiligheid in het geding is.

### Afschalen

Als de inzet 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 fase 2. Het wijkteam neemt het dan

weer over, eventueel met coaching of advies vanuit het Veiligheidshuis of Veilig Thuis. De procesregisseur is bevoegd tot afschalen naar fase 2.

Bestaande werkafspraken, routes en richtlijnen

- Protocol (dreiging van) maatschappelijke onrust of Sociaal Calamiteitenprotocol
- Opschalingsdraaiboeken
- Lokale afspraken, nader in te vullen

#### 2.3.4. De-escaleren fase 4

##### **Uitgangssituatie**

De problemen zijn zo complex of groot, dat de situatie totaal escaleert. Er is maatschappelijke onrust en de veiligheid van meerdere mensen is in gevaar. Het gaat hier om de zeldzame situaties, waarbij de zaken helemaal uit de hand lopen. Er is mogelijk ook media-aandacht en dit vergroot de maatschappelijke impact. Het kan zijn dat een situatie direct in fase 4 terechtkomt en niet eerder bij de hulpverlening in beeld was.

##### **Regie**

In deze fase is de burgemeester verantwoordelijk voor het totale proces van het kanaliseren van maatschappelijke onrust en het bevorderen van optimale opvang.

##### **Casusregie**

De casusregie wordt op maat belegd of overgenomen. De coördinator van het PSHi-team, belegd bij de GGD, bepaalt dit. Deze onderhoudt tevens contact met de ambtenaar OOV.

##### **Behandelregie**

De coördinator PSHi kan informatie opvragen bij de regiebehandelaar die nodig is om de veiligheid te herstellen.

##### **Procesregie**

De procesregie wordt al naar gelang de casus neergelegd bij één van de betrokken partijen. De OOV'er vervult hierin de centrale rol en is de linking pin naar de Driehoek en rechtstreeks naar de burgemeester. Vanaf het moment dat het Sociaal Calamiteitenprotocol wordt afgekondigd, wordt de crisisorganisatie actief. De Driehoek (Driehoekplus) 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.

##### **Operationeel verantwoordelijk**

De gemandateerde ambtenaar OOV of IVZ van de gemeente is operationeel verantwoordelijk. De burgemeester is als coördinator van de driehoek ook operationeel actief. Hij hanteert daarbij vaststaande protocollen zoals het Sociaal Calamiteitenprotocol en Maatschappelijke Onrust. Hiertoe kan besloten worden wanneer andere belangen, bijvoorbeeld het belang van goede zorg, naast het belang van sociale veiligheid in de aanpak van (dreigende) maatschappelijke onrust, geïntegreerd dienen te worden. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de procesregisseur, de OOV-ambtenaar en de coördinator communicatie. De lokale Driehoek kan worden uitgebreid met adviseurs. Ook kan de coördinator PSHi-team (GGD) worden ingeschakeld door een van de betrokken partijen.

##### **Bestuurlijk verantwoordelijk**

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

Casusregie op individueel niveau	→ Diverse organisaties
Procesregie	→ Ambtenaar OOV en coördinator PSHi-team hebben gezamenlijk procesregie
Behandelregie	→ Mogelijkheid regiebehandelaar GGZ of Jeugd. Coördinator PSHi kan informatie opvragen bij regiebehandelaar die nodig is om de veiligheid te herstellen
In overleg met	→ Driehoek: Politie, OM, Burgemeester, communicatieadviseur
Operationeel verantwoordelijk	→ OOV
Bestuurlijk verantwoordelijk	→ Burgemeester

#### Fase 4-> In te zetten mensen en organisaties

De driehoek	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Burgemeester (regiehouder)</li> <li>→ Betrokken bestuurders Jeugd/Wmo</li> <li>→ Politie: Teamchef basisteam → Burge-meester (regiehouder)</li> <li>→ OM: Officier van justitie</li> <li>→ Gemeente: ambtenaar OOV of IVZ</li> <li>→ Gemeente: coördinator Communicatie</li> </ul>
GGD	→ Coördinator PSHi-team
Ketenpartners	→ Alle partijen die vereist worden vanuit de procesregisseur

#### Opschalen

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

#### Afschalen

Zijn afdoende maatregelen genomen en is er geen dreiging voor verdere escalatie en onrust? Dan kan worden afgeschaald naar fase 3.

Het Veiligheidshuis maakt eerst een aanpak voor fase 3. Daarna kan de burgemeester een formeel besluit nemen om af te schalen. De regie ligt in fase 3 weer bij iemand van het Veiligheidshuis of Veilig Thuis of gaat weer naar de casusregisseur van het wijkteam.

#### Bestaande werkafspraken, routes en richtlijnen

- Sociaal Calamiteitenprotocol District Baronie
- Handboek PSH GGD West- Midden- Noord
- Convenant Psychosociale Hulpverlening bij ingrijpende gebeurtenissen (PSHi). GGD West-Brabant



## Bijlage 1 Toelichting universele regiekaart

In elke fase neemt het regievermogen van de burger af. Bij groen heeft de burger totale regie. Bij oranje is aanvulling of ondersteuning nodig. Bij rood of donkerrood is overname van de regie noodzakelijk, in het belang van de burger en de veiligheid.

### **Casusregie en procesregie**

Een burger heeft regie over het eigen leven en neemt zelf beslissingen. Soms lukt dit beperkt of helemaal niet. Dan moet de regie worden ondersteund. Als een situatie onveilig wordt, is het nodig dat een ander de regie overneemt. Er is een verschil tussen casusregie en procesregie. De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin. De procesregisseur faciliteert de samenwerking tussen professionals of meerdere organisaties.

### **Aandachtspunten:**

- \*Veilig Thuis heeft een rol in alle 4 fasen.
- Casusregie, behandelregie en procesregie kunnen in handen zijn van een en dezelfde professional/organisatie.
- Bij casusregie is het onderscheid van belang tussen indiceren/beschikking afgeven voor een maatwerkvoorziening en het coördineren van de hulp met betrokkenen.
- In alle fasen kunnen ervaringsdeskundigen voor betrokkene(n) een belangrijke rol spelen.
- Informele hulp speelt ook in alle fasen een rol.
- Bedenk dat er zowel een casusregisseur jeugd als een casusregisseur vanuit justitie (Reclassering bv) actief kan zijn in een (samengestelde) gezinssituatie. Het is dan van belang dat beide casusregisseurs elkaar informeren bij veiligheidsrisico's. Bovendien geldt voor alle professionals dat zij de Meldcode moeten hanteren (inclusief Kindcheck). De klantmanager van de sociale dienst van de gemeente valt niet onder de Meldcode. Het advies is om als gemeente te besluiten dat de Meldcode ook voor deze groep professionals geldt.
- De vrijblijvendheid moet eraf. Het moet duidelijk zijn welke partijen mandaat hebben met doorzettingkracht naar andere partijen. Dit zijn partijen als het MASS/OGGZ-team, Veiligheidshuis, Veilig Thuis en Raad voor de Kinderbescherming.
- \*\*Als de casus opgeschaald wordt naar Veilig Thuis of het Veiligheidshuis en dit blijkt niet juist of de problematiek is nog niet helder, dan stemmen Veilig Thuis en het Veiligheidshuis onderling af wie de casus oppakt en waar de casusregie wordt belegd.

## Bijlage 2 Criteria Advies/Consult vragen opschalen en afschalen

	Criteria Advies/Consult vragen of Opschalen	Criteria Advies/Consult vragen of Afschalen
<b>Fase 1</b>	<p><b>Naar fase 2:</b> Bij hulpbehoefte betrokkene of noodzaak voor hulp (met aandacht voor draagkracht-draaglast naasten).</p>	<p><b>Afschalen niet aan de orde</b> Fase 1 = gewone leven.</p>
<b>Fase 2</b>	<p><b>Naar fase 3 (door casusregisseur of hulpverlening)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij toename hulpbehoefte (met aandacht voor draagkracht-draaglast naasten).</li> <li>• Bij stagnatie van hulp</li> <li>• Bij samenwerkingsproblemen of onduidelijkheid in de keten over wie casusregie heeft</li> <li>• Bij (herhaalde) overlast</li> <li>• Bij vermoeden van onveiligheid in de relaties (inclusief verwaarlozing)</li> <li>• Bij gevaarlijke omstandigheden</li> <li>• Bij huurachterstanden</li> </ul> <p>NB. De betrokken professionals volgen de stappen van de Meldcode inclusief de Kind-check. Dit kan leiden tot melding bij Veilig Thuis eventueel gevolgd door onderzoek door Veilig Thuis of direct doorgeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming.</p>	<p><b>Naar fase 3 (door casusregisseur of hulpverlening)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij toename hulpbehoefte (met aandacht voor draagkracht-draaglast naasten).</li> <li>• Bij stagnatie van hulp</li> <li>• Bij samenwerkingsproblemen of onduidelijkheid in de keten over wie casusregie heeft</li> <li>• Bij (herhaalde) overlast</li> <li>• Bij vermoeden van onveiligheid in de relaties (inclusief verwaarlozing)</li> <li>• Bij gevaarlijke omstandigheden</li> <li>• Bij huurachterstanden</li> </ul> <p>NB. De betrokken professionals volgen de stappen van de Meldcode inclusief de Kind-check. Dit kan leiden tot melding bij Veilig Thuis eventueel gevolgd door onderzoek door Veilig Thuis of direct doorgeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming.</p>
<b>Fase 3</b>	<p><b>Opschalen naar fase 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij dreigende onveiligheid voor betrokkene, naasten en directe omgeving.</li> <li>• Bij dreigende maatschappelijke onrust.</li> <li>• Media-aandacht aan de orde?</li> </ul> <p>Ja? → Opschalen naar Veiligheidshuis Nee? → Opschalen naar Veilig Thuis. Check bij coördinator PSHi (GGD) of PSHi-team in actie moet komen.</p>	<p><b>Afschalen naar 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als risico op maatschappelijke onrust weg is.</li> <li>• Als de hulp effectief is.</li> <li>• Als stagnatie in samenwerking is opgeheven.</li> <li>• Als veiligheid hersteld is voor betrokkene zelf en zijn omgeving.</li> <li>• Als dreigende uithuiszetting niet meer aan de orde is en zicht is op huisvesting die geschikt is.</li> </ul>
<b>Fase 4</b>	<p><b>Opschalen niet aan de orde</b> Veiligheidshuis, andere organisaties en gemeente kunnen PSHi inschakelen afhankelijk van de mate van maatschappelijke onrust.</p> <p>Groeiende onrust kan aanleiding vormen voor GRIP-opschaling.</p>	<p><b>Afschalen naar 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als gevaar onder controle is;</li> <li>• Als maatschappelijke onrust gestabiliseerd is;</li> <li>• Als juiste maatregelen en hulp zijn ingezet;</li> <li>• Als betrokkene weer onderdak heeft en het daar veilig is voor betrokkene zelf en anderen (maatschappelijke opvang, jeugdhulpvoorziening, beschermd wonen, terug naar huis).</li> </ul>



## Bijlage 3 'Zo zijn onze manieren': gedragsregels bij samenwerken:

1. Iemand die hulp behoeft is altijd welkom; als ik niet de juiste persoon ben, zorg ik voor een warme overdracht; ik laat niet los voordat een ander overneemt.
2. Er zijn niet meer professionals betrokken dan nodig en het is voor mij altijd duidelijk wie casusregie heeft.
3. Ik zeg wat ik doe en doe wat ik zeg tegen cliënten en samenwerkingspartners.
4. Ik kijk alvast verder hoe ik de ander kan helpen om zijn werk te vergemakkelijken.
5. We vragen tijdig advies en denken actief mee bij advies & consultatie.
6. We spreken elkaar aan op onze afspraken en staan open voor feedback.

## Bijlage 4 Handvat gegevensdeling in Zorg- en Veiligheidsdomein:

 [Link naar bestand](#)

## Bijlage 5 Handreiking gegevensuitwisseling bemoeizorg

 [Link naar bestand](#)



