

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1727307
Naam opsteller voorstel	: Merel Ghijsen-de Graef (0495-575996)	Zaaknummer: 1578341
Portefeuillehouder	: mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Extra personele inzet bij complexe- en overlastgevende casuïstiek.

Voorstel

1. Met ingang van 1 januari 2023 de formatie binnen de afdeling Werk, Inkomen en Zorg structureel uit te breiden met 0,56 fte (functieschaal 10) voor een *procesregisseur complexe casuïstiek*;
2. Akkoord te gaan met het met ingang van 2023 beschikbaar stellen van een uitvoeringsbudget van € 25.000,- per jaar, waarmee de procesregisseur complexe casuïstiek in incidentele gevallen het mandaat heeft om te kiezen voor een noodzakelijke oplossing buiten het reguliere (gecontracteerde) zorgaanbod om;
3. Aan de procesregisseur complexe casuïstiek mandaat te verlenen conform bijgaand concept mandaatbesluit met aansluitende publicatie in het digitale gemeenteblad en plaatsing op overheid.nl bij decentrale regelgeving;
4. De kosten van beslispoint 1 (€ 50.400,- per jaar) en beslispoint 2 (€ 25.000,- per jaar) ten laste te brengen van het beschikbare budget voor versterking van de lokale sociale basis.

Inleiding

Binnen de gemeente Weert ervaren we knelpunten ten aanzien van het werkproces rondom complexe casuïstiek bij (woon)overlastsituaties. Het betreft dan onder andere de casuïstiek die valt onder de Wet aanpak woonoverlast maar ook andere complexe casuïstiek waarbij er zorgwekkende signalen zijn. Er ontbreken op dit moment duidelijke afspraken over rolverdeling, functie-invulling en benodigde capaciteit. Met de huidige structuur en werkafspraken kunnen niet alle casussen adequaat opgevangen worden en dat leidt tot uitvoeringsproblemen.

Weert, 20 september 2022	S		B	W	W	W	W	W
	MM		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Niet akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Gewijzigde versie
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 22 november 2022

Nummer: 2

De secretaris,



Beoogd(e) doel(en)

Dit voorstel sluit aan bij het volgende maatschappelijk effect en beleidsdoel uit het Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2023:

- Inwoners krijgen betere passende ondersteuning, zo preventief mogelijk, zo kort als mogelijk en zo lang als nodig;
- Het waarborgen van een zo veilig mogelijke leefomgeving voor onze inwoners.

Te behalen resultaten

- Bij 85% van de meldingen die gedaan worden bij de procesregisseur complexe casuïstiek en die betrekking hebben op woonoverlast, stopt de ernstige en herhaaldelijke hinder voor omwonenden na interventies die zijn ingezet door de ketenpartners en de gemeente binnen één jaar. Het gaat dan om overlast die veroorzaakt wordt door gedragingen in of rondom een woning door de gebruiker van die woning.
- Meldingen van inwoners of netwerkpartners over een complexe overlastgevende casus worden binnen één werkdag doorgeleid naar de procesregisseur complexe casuïstiek. Deze medewerker gaat samen met interne collega's en netwerkpartners aan de slag met het maken van een plan van aanpak.

Uit te voeren activiteiten

Na positieve besluitvorming door het college worden waar mogelijk twee personen (en anders één persoon) geworven of aangewezen die de rol van *procesregisseur complexe casuïstiek* binnen de gemeente Weert kunnen invullen. Deze medewerkers voeren de stappen uit zoals omschreven in de interne procesbeschrijving *De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert* (bijlage 2).

Argumenten

1.1 De procesregisseur complexe casuïstiek geeft in samenwerking met de betrokken partners vorm aan de uitvoering van de integrale aanpak van woonoverlast zoals omschreven in de procesbeschrijving 'De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert'. Op basis van de praktijkervaringen van de afgelopen vier jaar is de huidige interne procesbeschrijving rondom de aanpak van woonoverlast herijkt. De taken en verantwoordelijkheden van de verschillende functies die betrokken zijn bij deze aanpak zijn opnieuw omschreven. Taken van de procesregisseur complexe casuïstiek ten aanzien van woonoverlast zijn:

- Procesregie voeren op meldingen woonoverlast die zijn opgeschaald naar de procesregisseur complexe casuïstiek;
- Registratie van de casus;
- Het aanleggen, opbouwen en archiveren van een dossier;
- Plan van aanpak opstellen samen met betrokken ketenpartners.
- Informeren van de melder(s) van de overlast;
- Zorgdragen dat de overlastgever geïnformeerd wordt over de (aanpak van de) overlastzaak;
- Coördineren van de aanpak en het traject dat uitgezet wordt om de overlast te beëindigen;
- Toezien dat het noodzakelijk overleg met betrokken personen en instanties plaatsvindt;
- Bijstellen van het plan van aanpak indien dit nodig is om de situatie op te lossen;
- Informeren van- en afstemmen met het bestuur;
- Zorg dragen dat de meldingen tijdig worden afgehandeld en de status van afhandeling aan de melder wordt teruggekoppeld.

1.2 Een procesregisseur complexe casuïstiek is een missende schakel binnen de huidige inrichting van ons ondersteuningsaanbod.

In het geval van complexe casuïstiek is het van belang dat er een casusregisseur gekoppeld wordt aan de cliënt en zijn of haar huishouden. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het coördineren, afstemmen en volgen van de benodigde hulpverlening aan cliënten. Samen met de cliënt(en) wordt bekeken welke hulp nodig is. In situaties waarbij er een zorgaanbieder of hulpverlener betrokken is in een gezin, vervult deze professional veelal de functie van casusregisseur. Maar er zijn ook situaties waarbij geen casusregisseur aan te wijzen is, bijvoorbeeld omdat iemand geen hulp wil of in situaties waarbij de hulp niet van de grond komt. In die gevallen stagneert dan vaak de hulpverlening wat kan leiden tot onwenselijke of onveilige situaties. Met de inzet van een gemeentelijke procesregisseur complexe casuïstiek kan er dan een doorbraak in een casus geforceerd worden. Waar nodig kan deze procesregisseur tijdelijk ook de rol van casusregisseur vervullen, totdat er een casusregisseur aangewezen kan worden vanuit één van de reguliere (zorg)partners. De procesregisseur is flexibel inzetbaar om dat te doen in een casus wat nodig is om escalatie te voorkomen, de situatie te stabiliseren en hulpverlening op gang te brengen. Daarnaast is de procesregisseur ook aanspreekpunt voor partners wanneer de gemeente verder geen directe relatie met betreffende cliënt(en) heeft en er dus geen andere gemeentelijke regisseur aan te wijzen is. Dat is bijvoorbeeld het geval in situaties waarbij iemand een indicatie heeft vanuit de Wet langdurige zorg en ook geen uitkering van de gemeente ontvangt.

1.3 Om de Wet aanpak woonoverlast adequaat uit te kunnen voeren is extra personele formatie nodig.

In haar vergadering van 28 juni 2018 heeft de gemeenteraad besloten om de Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Weert te wijzigen en de Wet aanpak woonoverlast als bedoeld in artikel 151d van de Gemeentewet toe te voegen (DJ35409). Met deze wet heeft de burgemeester de mogelijkheid gekregen om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. In 2018 heeft de burgemeester de beleidsregels Wet aanpak woonoverlast Weert vastgesteld. Na het vaststellen van deze beleidsregels zijn twee medewerkers van de afdeling Werk Inkomen en Zorg (hierna: WIZ) gevraagd om deze wet uit te voeren. Er is een inschatting gemaakt dat er gemiddeld 5 casussen per jaar zouden zijn en dat dit binnen de bestaande formatie van de afdeling WIZ opgepakt kon worden. Uit de praktijk blijkt nu echter dat dit niet meer haalbaar is omdat het aantal casussen, de complexiteit hiervan en de benodigde tijdsinvestering de afgelopen jaren is toegenomen. Om de Wet aanpak woonoverlast op een goede manier uit te kunnen voeren en de doelstelling van deze wet te behalen, is het noodzakelijk dat er formatie beschikbaar komt om dit proces uit te voeren. Een procesregisseur complexe casuïstiek kan dit uitvoeren.

1.4 Op basis van ervaringen uit de praktijk is de inschatting dat uitbreiding van formatie met 8 uur per week voorlopig voldoende is om de Wet aanpak woonoverlast uit te voeren.

Er is nog geen sprake van een uniforme (tijds)registratie van de casuïstiek die via de Wet aanpak woonoverlast wordt opgepakt. Uit de informatie van de uitvoerend medewerkers blijkt dat er nu gemiddeld 15 casussen per jaar worden aangemeld. De gemiddelde tijdsinvestering is moeilijk aan te geven. Sommige meldingen zijn met een aantal gesprekken opgelost en bij andere casussen is een langdurige betrokkenheid van de gemeentelijk procesregisseur complexe casuïstiek nodig. Op basis van de praktijkervaring gaan we uit van een gemiddelde tijdsinvestering van 25 uur per aangemelde casus. Op jaarbasis is er dan 375 uur nodig, die ingezet kan worden in 46 werkbare weken. Omgerekend betekent dit een formatie-uitbreiding van 8 uur per week.

1.5 Voor de taken van de procesregisseur complexe casuïstiek is, naast de inzet op casuïstiek vanuit de Wet aanpak woonoverlast, gerekend op 12 uur per week.

Voor een procesregisseur complexe casuïstiek is het van belang dat hij of zij flexibel ingezet kan worden. Op het moment dat er een melding komt over een casus waarbij acuut regie gevoerd moet worden, dan moet de procesregisseur complexe problematiek

de ruimte hebben om hier direct op in te springen. Op basis van gesprekken met betrokken medewerkers en ervaring uit de praktijk is de inschatting gemaakt dat voor uitvoering van deze rol, zoals omschreven onder 1.2, 12 uur per week nodig is. Hiermee komt de totaal benodigde formatie voor een procesregisseur complexe casuïstiek op 20 uur per week.

2./3. Om in complexe casuïstiek een doorbraak te forceren is het soms noodzakelijk om de beschikking te hebben over een uitvoeringsbudget dat ingezet kan worden voor interventies buiten het reguliere zorgaanbod om.

Voordat dit budget ingezet wordt, wordt eerst gekeken welke interventies er ingezet kunnen worden binnen het reguliere zorg- en ondersteuningsaanbod dat we binnen de gemeente Weert kennen. Als dit aanbod niet aansluit bij de (aard van de) problematiek binnen een specifieke casus dan is het belangrijk dat de procesregisseur complexe casuïstiek de mogelijkheid heeft om andere interventies in te zetten. Het doel hiervan is om zo een doorbraak en mogelijke oplossing in de casus te forceren. Het is belangrijk dat de procesregisseur zelfstandig en autonoom kan beslissen over de inzet van dit budget.

4. Het budget is bedoeld voor preventieve activiteiten die een bijdrage leveren aan het versterken van de lokale sociale basis, die daarmee de instroom van inwoners in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen kunnen voorkomen.

Wanneer iemand herhaaldelijk ernstige woonoverlast veroorzaakt voor omwonenden dan kan hier vanuit het civielrecht, het strafrecht en het bestuursrecht op geacteerd worden. Het is belangrijk om deze problematiek tijdig te signaleren en tijdig passende interventies in te zetten. Hiermee kan voorkomen worden dat de situatie dusdanig escaleert dat de betreffende inwoner zijn of haar woning kwijtraakt, dakloos wordt en maatschappelijke opvang nodig heeft. Ook bij andere complexe casussen is het van groot belang om tijdig de juiste hulp en ondersteuning in te zetten om escalatie te voorkomen. Inzetten op een procesregisseur complexe casuïstiek draagt dus bij aan het versterken van de lokale sociale basis waarmee instroom in de maatschappelijke opvang voorkomen kan worden.

Kanttekeningen en risico's

1. Mogelijk dat de gevraagde personele formatie in de praktijk niet voldoende blijkt te zijn. De gemeente Weert voert al vier jaar de Wet aanpak woonoverlast uit. Er is geen volledige administratie van het aantal casussen en de tijdsinvestering per casus. Daarom is nu op basis van de informatie die wel beschikbaar is een inschatting gemaakt van de benodigde uren. Het is mogelijk dat dit in de praktijk niet voldoende blijkt te zijn. In samenwerking met de afdeling DIV wordt Djuma zo ingeregeld dat alle casuïstiek die valt onder Wet aanpak woonoverlast voortaan in Djuma geregistreerd kan worden en dat op één plek een dossier aangelegd wordt. Zo ontstaat er gaandeweg meer inzicht in het aantal casussen. Ook voor de overige taken van de procesregisseur complexe casuïstiek geldt dat vooraf moeilijk een inschatting te maken is van het benodigde aantal uren. De uitvoerend medewerker(s) wordt gevraagd om de tijdsinvestering bij te houden. Na zes maanden wordt geëvalueerd of deze 20 uur in totaal voldoende is.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De kosten voor de uitbreiding van de formatie voor de invoering van de rol van procesregisseur complexe casuïstiek (€ 50.400,- per jaar) en de kosten voor het uitvoeringsbudget (€ 25.000,- per jaar) met ingang van 2023 worden ten laste van de beschikbare middelen voor versterking van de lokale sociale basis gebracht (56114/44200). Het college is bevoegd om over concrete invulling van deze middelen te besluiten. Op basis van eerder genomen collegebesluiten en na positieve besluitvorming over dit voorstel resteert er in 2023 nog € 453.780,-.

Beschikbaar gesteld door de raad 2023 (excl. ingediende prioriteit begroting 2023)		€ 898.000
Extra formatie zorgcoördinatie mensenhandel (DJ 1590408)	€ 3.501	
Subsidie Kansrijk in de wijk 2023 (DJ-1371509)	€ 17.500	
Subsidie Pilot versterken basis- en algemene voorzieningen Biest/Groenewoud (DJ-1666723)	€ 35.620	
Subsidie Zelfregiecentrum 2023 (DJ- 1698453)	€ 223.564	
Subsidie Pitstop sores en paperassen (DJ-1698453)	€ 61.524	
Subsidie Buurtcirkel 2023 (DJ-1843496)	€ 27.180	
Inzet procesregisseur complexe casuïstiek (onderhavig voorstel)	€ 75.400	
Resteert na besluit		€453.780,-

De personele gevolgen van dit voorstel zijn dat de formatie binnen de afdeling WIZ met 20 uur per week procesregisseur complexe problematiek functieschaal 10 wordt uitgebreid. Wanneer er besloten wordt dat in een betreffende casus interventies vanuit de Wet aanpak woonoverlast ingezet worden zal dit ook capaciteit vragen van de juristen van de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (hierna: VTH). De inschatting is nu gemaakt dat dit binnen de bestaande capaciteit kan worden opgevangen. Bij de evaluatie van de aanpak wordt bekeken wat de investering vanuit VTH is geweest.

Er zijn verder geen andere juridische gevolgen.

Overleg gevoerd met

Intern:

- Hans Jansen (afdelingshoofd OCSW)
- Nancy Peeters (afdelingshoofd WIZ)
- Margot van den Broeke (afdelingshoofd VTH)
- Ingrid Luijten (regisseur Participatie)
- Anouk Verkroost (jurist VTH)
- Sabrina Leyba (jurist VTH)
- Tamara Lejic (beleidsadviseur sociale veiligheid)
- Paul Hecker (juridisch beleidsadviseur)
- Patricia Vos (business controller F&C)
- Dinie Louwers (business controller sociaal domein)
- Erwin van der Meulen (HR-adviseur)

Extern:

Niet van toepassing.

Participatie

Het CMT heeft een opdracht verstrekt aan een interne werkgroep om een handelingskader uit te werken waarin omschreven staat wat de rol is van de gemeente bij overlastgevende casuïstiek, welke functies een rol spelen en wat de rol van deze functies binnen de casus is. Daarbij is gevraagd om uit te werken welke formatie nodig is om overlastgevende casuïstiek op te kunnen pakken en hier goed regie op te kunnen voeren. In de interne werkgroep zit een afvaardiging van de afdeling WIZ, VTH en OCSW. Gezamenlijk is er een nieuwe procesbeschrijving gemaakt voor de aanpak van woonoverlast en is er een escalatiemodel uitgewerkt, dat is voorgelegd aan de afdelingshoofden van WIZ, OCSW en VTH. Deze interne werkdocumenten worden gedeeld met de betreffende afdelingen en medewerkers en waar nodig gezamenlijk verder uitgewerkt.

Communicatie

Zodra de rol van procesregisseur complexe problematiek is ingevuld worden de betrokken ketenpartners (intern en extern) geïnformeerd zodat voor iedereen helder is wat de rol van de procesregisseur complexe casuïstiek wordt. De raad wordt geïnformeerd via de TILS-lijst.

Planning en uitvoering

Het afdelingshoofd van WIZ beoordeelt in november 2022 hoe de extra formatie van 20 uur ingevuld kan worden en zet indien nodig hiervoor acties uit richting HRM.

Evaluatie

Het afdelingshoofd, de teamleider, de (nieuwe) procesregisseur complexe casuïstiek en de beleidsadviseur sociaal domein van OCSW zullen na een half jaar evalueren of de toegekende formatie voldoende is om de Wet aanpak woonoverlast adequaat uit te voeren en overige complexe casuïstiek op te pakken. Jaarlijks zal de afdeling monitoren of het boogde resultaat bereikt is. Het college wordt hierover geïnformeerd via de portefeuillehouder.

Bijlage(n)

1. Mandaatbesluit;
2. Procesbeschrijving *De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert*.