

AVE

Aanpak Voorkoming Escalatie

**Een goede samenwerking ter voorkoming en beëindiging van
oplopende problemen**

Wie heeft wanneer de regie

Datum: 19 januari 2022
Status: concept

AVE

In regionaal verband (provincie Groningen) is afgesproken te gaan werken volgens het model "Aanpak ter Voorkoming van Escalatie" (hierna: AVE). Het model wordt met name ingezet bij de aanpak van complexe casussen op het snijvlak van Veiligheid en Zorg.

AVE heeft als doel het voorkomen van een dreigend escalerende situatie en het beperken en beëindigen van een escalerende situatie en het doorbreken van stagnerende samenwerking tussen partijen. Met andere woorden: door een goede samenwerking tussen partijen worden oplopende problemen van de inwoner voorkomen of beëindigd. AVE maakt duidelijk wie wanneer de regie heeft en wanneer op- en afschalen aan de orde is in samenhang met de partners uit de zorg- en justitieketen.

AVE - Aanpak Voorkoming Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek op het vlak van samenwerking en (dreigende) onveiligheid				
	Kenmerken	Regie en verantwoordelijkheid	In overleg met	Op- en afschalen
0	Preventie vanuit Positieve Gezondheid en signalering			
	Er is geen specifiek probleem. - (Vroeg)Signalering en preventie - Inwoners hebben zelfregie, helpen elkaar en melden signalen - Het voorliggend veld is verantwoordelijk voor oppakken signalen en preventie	Casusregie - Inwoner Procesregie n.v.t. Operationeel verantwoordelijk n.v.t. Bestuurlijk verantwoordelijk n.v.t.	n.v.t.	Afschalen: nvt Opschalen: Inwoner heeft (meer) hulp nodig. Vrijwilligersorganisaties/ voorliggende voorzieningen kunnen bij signalen opschalen
1	Integraal AIN-plan: brede domein overstijgende uitvraag vanuit Positieve Gezondheid; leefgebieden gericht op ondersteuning eigen kracht: Ik wil, Ik kan, Ik heb nodig			
	Enkelvoudige problematiek. Er is 1 (of meerdere) hulp-op-maat voorziening nodig. Bij meerdere voorzieningen leidt dit niet tot meervoudige problematiek - Dit betreft in de regel een hulpvraag op 1 leefgebied	Casusregie - Inwoner Procesregie - n.v.t. Operationeel verantwoordelijk - Gemeente/ professionele organisatie Bestuurlijk verantwoordelijk - Wethouder	n.v.t.	Afschalen: Inwoner heeft geen (verdere) hulp nodig Opschalen: Voorliggend veld/ professionals kunnen bij signalen opschalen naar WMO/ OGGZ/Jeugd
2. A				
	2A) Meervoudige problematiek. Er zijn meerdere hulpvragen die elkaar versterken en tot complexe problematiek leiden. - Dit betreft een hulpvraag op meerdere leefgebieden - Hulpvraag is niet enkelvoudig op te lossen, maar inwoner heeft actieve hulpvraag en werkt mee	Casusregie - Zorgverlener/ professionele organisatie Procesregie - Consulent Team Mens en Gezin (WMO, P-wet, Jeugd) Operationeel verantwoordelijk - Gemeente Bestuurlijk verantwoordelijk - Wethouder	OGGZ (bij minderjarige ook jeugdconsulent)	Afschalen: Inwoner heeft geen (verdere) hulp nodig afschalen naar voorliggend veld of algemene voorziening Opschalen: Casusregisseur en procesregisseur kunnen bij signalen opschalen verzoeken naar OGGZ/ OOV Bij minderjarigen kan consulent jeugd advies vragen of een melding doen bij Veilig Thuis, opschalen naar de RvdK (via

				beschermtafel) of een verzoek indienen voor een gesloten machtiging.
2. B	2B) Meervoudige problematiek. Er zijn meerdere hulpvragen - Dit betreft een hulpvraag op meerdere leefgebieden - Hulpvraag is niet enkelvoudig op te lossen. Inwoner lijkt zorg te mijden, werkt niet mee aan de oplossing of is niet in staat om hierin zelfstandig keuzes in te maken - Zorgverleners/ professionele organisaties verliezen overzicht over de regie - Zonder procesregie kan de problematiek op diverse leefgebieden escaleren en de oplossingen kunnen stagneren	Casusregie - Zorgverlener/ professionele organisatie/ WMO / P-wet / Jeugd Procesregie - OGGZ / Team Jeugd Operationeel verantwoordelijk - Gemeente Bestuurlijk verantwoordelijk - Wethouder	OOV Ketenpartners OGGZ/OOV/P-wet / Jeugd	Afschalen: Inwoner heeft geen (verdere) hulp nodig of afschalen naar voorliggend veld of algemene voorziening Opschalen: Casusregisseur kan bij signalen opschalen verzoeken naar OGGZ Procesregisseur kan bij signalen middels triage bepalen of er een opschaling nodig is naar AVE- 3 Bij minderjarigen kan consultant jeugd advies vragen of een melding doen bij Veilig Thuis, opschalen naar de RvdK (via beschermtafel) of een verzoek indienen voor een gesloten machtiging.
3	Keten overstijgende samenwerking noodzakelijk			
	Zeer complexe problematiek en/of ernstige lokale onveiligheid: - Integraal plan: samenwerking en consultatie nodig > procesregie nodig op diverse leefgebieden - Onveiligheid bij inwoner of omgeving - (Dreigende) teloorgang op maatschappelijk gebied of medisch/ sociaal gebied	Casusregie - Zorgverlener/ professionele organisatie / Jeugd Procesregie - OGGZ en/of OOV - Indien besloten: Zorg- en Veiligheidshuis Operationeel verantwoordelijk - Gemeente Bestuurlijk verantwoordelijk - College van B&W: portefeuillehouder dominante problematiek (Jeugdwet, Wmo, OOV)	- Ketenpartners zorg OGGZ/ OOV - Zorg- en Veiligheidshuis - OM/ Reclassering - Politie - Communicatieadviseur	Afschalen: Geen ernstige onveiligheid meer en de problematiek is niet meer zeer complex (naar wie) Opschalen: Procesregisseur kan bij signalen middels triage bepalen of er een opschaling nodig is naar AVE- 4

		- Bestuurders en beleid worden geïnformeerd door OGGZ en/ of OOV		
4	Keten overstijgende samenwerking noodzakelijk			
	Totale escalatie: - Onveiligheid voor meerdere personen (dreigt) - Samenwerking stagneert (volledig) - Maatschappelijke onrust (dreigt) - Media-aandacht (mogelijk) - Ernstige medische of sociale teloorgang in combinatie met overlast/ onveiligheid	Casusregie - in overleg en in afstemming Procesregie - Driehoek (of afvaardiging hiervan/ mandaat vanuit driehoek) Operationeel verantwoordelijk - Gemeente Bestuurlijk verantwoordelijk - Burgemeester & Wethouders	- Driehoek - Veiligheidsregio - Gemeentesecretaris - Protocol Maatschappelijke Onrust & Zeden	Afschalen: Situatie is (in voldoende mate) onder controle. Opschalen: nvt

Toelichting op AVE model:

Het AVE-model omvat vier niveaus van escalatie en ondersteunt de samenwerking tussen betrokken partijen en professionals. Het is van belang om tijdig op- en af te schalen tussen de verschillende niveaus. De zelfredzaamheid van de inwoner is de basis. Dat houdt in dat iedere inwoner idealiter zo laag mogelijk kan worden ingeschaald binnen het AVE-model.

AVE 1: Enkelvoudige veiligheid en/of enkelvoudige zorgvragen (Problemen worden voorkomen)

Vertrekpunt is dat de inwoner zelfredzaam is of weer moet worden. Het betreft op dit niveau de dagelijkse gang van zaken, waarbij geen problemen zijn of er slechts vermoedens van problemen bestaan.

Het vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen speelt een belangrijke rol. Omdat inwoners in principe zelfredzaam zijn, is er geen sprake van een casus en is er ook geen professionele casusregisseur. Vanuit het Sociaal Domein wordt de inwoner wegwijs gemaakt dan wel worden zijn vragen beantwoord.

AVE 2: Enkelvoudige/meervoudige en/of complexe problematiek/casuïstiek

Het gaat hier om situaties waarbij sprake is van (een vermoeden van) een veiligheidsvraagstuk en/of zorgvraagstuk, enkelvoudig of complex.

AVE 3: Complexe problematiek/casuïstiek op meerdere leefgebieden en domeinen

Het betreft hier complexe problematiek of casuïstiek op meerdere leefgebieden waarbij ook sprake is van gevaar voor veiligheid van de hulpbehoevende en/of zijn of haar omgeving.

Eventueel kan er sprake zijn van stagnatie in de samenwerking tussen partijen, of de problemen overstijgen het werkterrein van de betrokken professionals

AVE 4: Zeer complexe domein overstijgende problematiek/casuïstiek

Het betreft hier zeer complexe problematiek/casuïstiek waarbij de situatie geëscaleerd is.

Er is sprake van maatschappelijke onrust en mogelijk ook media aandacht.

Vormen van Regie:

Binnen het AVE model is er sprake van verschillende regierollen en verantwoordelijkheden. Ter verduidelijking staan definities en toelichtingen per begrip vermeld.

Casusregie:

Meestal is dit de hulpverlener: Contact maken, begeleiden, ondersteunen. Hij of zij heeft het echte contact met de cliënt. Dit kan ook reclassering zijn (in samenwerking met de hulpverlener). In overleg moet vastgesteld worden wie deze rol heeft. De rest van de experts ondersteunt de casusregisseur in hun specialisme.

In de meest gewenste situatie is de casusregisseur niet dezelfde persoon als de procesregisseur, met uitzondering van jeugd gerelateerde casuïstiek waarbij het juist gewenst kan zijn dat de Casemanager Jeugd zowel casus- als procesregie voert.

Let op: Indien er minderjarige kinderen bij betrokken zijn is de jeugdconsulent vanuit de gemeente de casusregisseur!

Procesregie:

In elke casus is er altijd maximaal 1 procesregisseur. Dit is de OGGZ-coördinator of de OOV-adviseur. Afhankelijk van de casuïstiek wordt hier een beslissing in genomen. Procesregisseur is eindverantwoordelijk voor de casus. Dit houdt echter niet in dat de andere partij niet betrokken is bij de casus. OOV kan OGGZ laten meelezen, als sparrings partner gebruiken en hen meenemen in de casus (en vice versa).

De overkoepelende helikopterview. Coördineert de processen op samenwerking, handelingskader en scenario's. Zet alle experts in de casus goed in de rol en houdt de communicatie in de gaten. Ook verantwoordelijk voor melden aan B&W/ teamleider. Hakt ook knopen door als er discussies zijn. Houdt ook de betrokken professionals in de gaten: hoe gaat het met ze, hebben zij voldoende in kunnen brengen, zijn zij het allemaal eens met de uitgezette lijnen.

Behandelregie:

De behandelregisseur is degene die de inwoner behandelt en in geval daarin meerdere personen een rol hebben, dit op elkaar afstemt. Wanneer er sprake is van een behandeling, heeft de behandelaar de regie over de behandeling (hoofdbehandelaarschap). De behandelaar kan tevens casusregisseur zijn, maar dit hoeft niet.

De taken/rol van het hoofdbehandelaarschap (behandelregie) zijn vastgelegd in de registratievereisten van de professionalisering jeugdzorg, de nieuwe jeugdwet en het hoofdbehandelaarschap vanuit de specialistische GGZ (volwassenzorg). Behandelregisseurs vallen onder de noemer 'actoren'.

Mogelijke behandelregisseurs zijn professionals van bijvoorbeeld MEE, Lentis, FACT, Florint, Limor etc.

Minderjarigen:

Indien er minderjarigen in het spel zijn is de jeugdconsulent altijd betrokken en eindverantwoordelijk. Hierbij is de Jeugdwet leidend.

Binnen het kader jeugd kan er ook een 'drang-maatregel' zijn. In dat geval is er altijd een samenwerking met de jeugdconsulent

Binnen het kader jeugd heeft een eventuele gezinsvoogd/jeugdbeschermer een specifieke rol en bevoegdheden. Dit speelt bij een (V)OTS of reclasseringsmaatregel. Dan is er een nauwe (werk)relatie met de procesregisseur.

Op- en Afschalen:

Opschalen/Afschalen:

Inhoudelijke experts zullen, voordat ze op kunnen schalen eerst contact op moeten nemen met OGGZ / OOV. In overleg kan de OGGZ / OOV besluiten om triage in te zetten en de uiteindelijke beslissing nemen om op te schalen. Besluit voor opschalen ligt in eerste instantie bij OGGZ / OOV (zie verder meningsverschil opschalen)

Signalen:

Signalen voor opschaling kunnen divers zijn. Voorbeelden kunnen zijn (niet uitsluitend): snelle toename aan meldingen, angst en agressie, drugs- en drankmisbruik, geen contact kunnen krijgen, onvoorspelbaar gedrag/ verward gedrag dat steeds sneller zichtbaar wordt, bedreigingen richting buurt, familie of gemeente. Teloorgang; iemand vervuult zodanig dat het onveilig wordt, iemand reageert niet meer op de hulpverlening

Meningsverschil opschalen/afschaling:

Indien er een verschil van mening is of opschaling of afschaling noodzakelijk is en OGGZ , OOV en inhoudelijke expert komen hier niet gezamenlijk uit dan wordt de casus voorgelegd aan de teamleider WMO. De teamleider neemt de uiteindelijke beslissing

Kanttekeningen

Stagnatie geen criterium AVE3

In principe is stagnatie van de samenwerking tussen partijen geen criterium voor opschaling naar AVE3 en behandeling door het Zorg- en Veiligheidshuis.

Convenant Meldpunt Bezorgd

De gemeente heeft in het kader van de zorgplicht en sluitende aanpak voor kwetsbare personen het Meldpunt Bezorgd ingericht. Bij dat meldpunt kan door een ieder (inwoners en professional) melding gemaakt worden van mogelijk kwetsbare personen die niet-acute ondersteuning nodig hebben. Daarnaast kan eveneens door een ieder melding gemaakt worden van een inwoner die mogelijk geestelijke gezondheidszorg nodig heeft die mogelijk met verplichte zorg zou moeten worden verleend (Wvvgz). In dit kader kan met ketenpartners zoals OGGz, politie, wooncorporaties, een samenwerkingsconvenant worden aangegaan.

De AVE ligt in lijn met de navolgende stukken:

Gemeente

- AIN werkdokument, 2021

De integrale benadering van de ondersteuning door werken volgens AIN (Allen In één). Een afwegingskader voor op- en afschalen.

- Adviesrapport basisondersteuning en één toegang gemeente Westerkwartier, 2018

Dit adviesrapport ligt ten grondslag aan de huidige gebiedsgerichte wijze van werken.

Ministerie V&J

- Landelijk Kader Veiligheidshuizen – voor en door partners, 2013

Dit document is kader stellend voor de Zorg- en Veiligheidshuizen.

Politie

- Ontwikkelagenda GGP van de politie uit 2018

Gebiedsgebonden werken door de Nederlandse politie met accent op samenspraak en samenhang met de partners (zorg- en justitieketen en de gemeente). Binnen het gebiedsgebonden werken kan een persoonsgerichte aanpak (GPA) worden ingezet.

Keten overstijgende Overlegstructuren voor periodieke afstemming

- Driehoeksoverleg: Bestuurlijke afstemming tussen de gemeente, het OM en de politie.
- OVO: Het Operationeel VeiligheidsOverleg betreft operationeel overleg tussen de gemeente, BOA's en de wijkagenten over lopende zaken en problemen in de wijk.
- RBPO: Regionaal Bestuurlijk Politie Overleg betreft bestuurlijk overleg tussen gemeenten en de politie.
- TVO: Het Tactisch VeiligheidsOverleg is een keten overschrijdend overleg met partners uit de zorg- en justitieketen: de politie, OOV adviseur team Advies en Relatie, ZVHG, Team Mens en Gezin en OGGZ. Deze wordt op dit moment niet gehouden

Begrippen

- Basisondersteuning: vrij toegankelijke ondersteuning verleend door de stichting Sociaal Werk De Schans.
- Domeinen: het sociale domein kan onderverdeeld worden in domeinen: Jeugdwet, P-wet, Wmo, leerplichtambtenaar en RMC en de basisvoorzieningen
- Hulp-op-maat: individuele ondersteuning niet zijnde een basisvoorziening waarvoor een beschikking is afgegeven zoals een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo 2015. Voor hulp-op-maat wordt altijd een integraal AIN-plan samen met de hulpvrager opgesteld.
- Leefgebieden: leefgebieden (leefdomeinen) zijn verzamelbegrippen ten aanzien van alle aspecten van het leven. De benadering Mijn Positieve Gezondheid heeft de leefgebieden samengevat in 6 dimensies/pijlers die in onderlinge samenhang en interactie de perceptie van de gezondheid beïnvloeden: zingeving, lichamelijk- en mentaal welbevinden, dagelijks kunnen functioneren, meedoen en de beleefde kwaliteit van het leven.
- Positieve gezondheid: een benadering die helpt om de beleefde gezondheid die resulteert uit de samenhang en interactie van de leefgebieden, in perspectief te plaatsen waardoor vanuit de eigen kracht de beleefde gezondheid positief beïnvloed kan worden wat bijdraagt aan volwaardige maatschappelijke participatie.
- Op- en afschalen: op- en afschalen kan zowel binnen een AVE fase plaatsvinden als tussen fasen en is gerelateerd aan het niveau van de problematiek van een casus. **Er is alleen sprake van opschalen bij toegenomen problematiek op het vlak van samenwerking en/of (dreigende) onveiligheid.** Zo kan een casus in fase AVE2 heel complex zijn, maar is er geen sprake van stagnatie en/of (dreigende)

onveiligheid waardoor niet gesproken kan worden over opschalen. Bij (dreigende) onveiligheid kan bijvoorbeeld binnen fase AVE2 opgeschaald worden door het ZVH te consulteren. Of moet er een procesmanager benoemd worden om een stagnerende casus vlot te trekken.

- Regie: sturing en coördinatie. Bij zelfregie heeft de inwoner de regie in eigen hand. Casusregie betreft behandelregie die ligt bij de zorgverlener die de daadwerkelijke ondersteuning van de inwoner stuurt en coördineert. Bij procesregie is sprake van sturing en coördinatie op casusniveau door een consulent Team Mens en Gezin. Bij procesregie ligt het accent op sturing en coördinatie van de casus bij toegenomen problematiek in het hulpverleningsproces, bijvoorbeeld bij stagnatie of (dreigende) onveiligheid. Procesregie is altijd (tijdelijk) aanvullend op casusregie. De procesregisseur is de schakel naar bestuurders.
- ZVH: Zorg- en Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen de justitieketen, de zorgketen en de gemeenten met partners.