

Proces

Regionale omdenk,- en expertteam Lekstroom (ROEL)

Aanmelding

- De voorzitter kan benaderd worden voor consultatie voorafgaand aan een aanmelding bij ROEL. Dit kan gedaan worden door de casusregisseur van een sociaal wijkteam, SAVE en/of Veilig Thuis. Indien de behoefte aan betrokkenheid of advies van ROEL bij een zorgaanbieder ligt zal ROEL in principe terugverwijzen naar de casusregisseur.
- De casusregisseur zorgt voor toestemming van de ouders en jeugdigen vanaf 12 plus voor zowel deelname aan het ROEL overleg als voor het delen van gegevens met betrokken organisaties.
- Een overleg moment kan worden aangevraagd via de mail (voorzitterroel@regiolekstroom.nl), telefonisch of via de WhatsApp (06-11649085). Tijdens een eerste telefoongesprek wordt vastgesteld of een aanmelding bij ROEL passend is. Er zal een aanmeldformulier worden toegestuurd die kan ingevuld kan worden ingediend bij de secretaris van ROEL (secretariaatroel@regiolekstroom.nl).

Van intake naar een ROEL proces

- **Tijdens de intake** wordt bepaald wat de eerste stappen zullen zijn van het ROEL-proces. Dit gebeurt in overleg met de casusregisseur. De uitkomsten kunnen verschillend zijn:
 - a) De intake diende als **een eenmalig consult**: Het blijft bij een eenmalig consult met advies en eventuele actiepunten en afspraken of doorverwijzing naar betreffende gemeente, de sleutelplaats, op koers of de combinatie, etc. De casusregisseur kan zonder ROEL-proces verder.
 - b) Het is mogelijk dat er gekozen wordt voor een **'voor- overleg'** met (eerdere) betrokken hulpverlenende partijen en eventuele externe expertises die gevraagd worden om mee te denken. Dit overleg vindt altijd anoniem plaats. Het is mogelijk dat de casusregisseur na dit 'voor-overleg' voldoende mogelijkheden en oplossingen aangedragen krijgt waardoor een vervolg van het ROEL-proces niet nodig is en de casusregisseur verder kan.
 - c) Er is een ROEL overleg nodig. **Voorafgaand aan het eerste ROEL overleg**: De casusregisseur levert een ingevuld aanmeldformulier aan (anoniem beschreven) met o.a. een casusbeschrijving en formulering van de hulpvraag aan ROEL. Dan wordt er met de casusregisseur besproken welke expertises er aan tafel moeten worden uitgenodigd.
 - d) **Een ROEL overleg vindt plaats** met ouder(s)/verzorgers en/of jongere. Tijdens dit eerste ROEL overleg worden de wensen en behoeften geïnventariseerd. Alle aanwezigen krijgen de mogelijkheid om verhelderende vragen te stellen waarna er gebrainstormd zal worden over mogelijke oplossingen en routes. Het gesprek sluiten we af met concrete acties en afspraken.

Er wordt met elkaar besloten of een volgend ROEL overleg wenselijk/noodzakelijk is waarbij de casusregisseur en de voorzitter de beslissende stemmen hebben. Indien er een nieuwe tafel wenselijk is wordt er bij voorkeur meteen een nieuwe datum gepland.

- e) De secretaris verzorgt **de notulen van dit ROEL overleg** waarin het gesprek (in grote lijnen), en de gemaakte afspraken vastgelegd worden. De secretaris stuurt de notulen (met toestemming van ouders/jongere) naar de aanwezigen.
- f) Er worden zoveel ROEL overleggen georganiseerd als nodig (**maatwerk**). In overleg met de casusregisseur wordt er besloten wanneer een ROEL proces kan worden afgerond (doelen behaald, oplossing gevonden binnen of buiten de reguliere kaders/aanbod, knelpunt opgelost door andere redenen, etc).

Mogelijke knelpunten in het proces

Als gemaakte afspraken of de samenwerking binnen het ROEL proces niet goed verlopen dan kan er contact opgenomen worden met de voorzitter van ROEL. De voorzitter kan dan besluiten het volgende te doen:

- a) het individueel benaderen van personen of organisaties.
- b) het beleggen van een procesevaluatie met betrokkenen tijdens het Roel proces.

Het kan zijn dat de voorzitter besluit dat een procesevaluatie nodig is. Tijdens deze procesevaluatie zal het volgende aan bod komen:

- Het opstellen van een tijdlijn (wie heeft wat gedaan in het proces en wanneer).
- Aan de hand van de tijdlijn; wat ging er goed en wat zijn de verbeterpunten?
- Aanbevelingen/ concrete afspraken maken voor een evt. volgende keer.
- Indien nodig de Regionale Backoffice (RBL) op de hoogte stellen van de procesevaluatie.
- Mogelijk vindt er een gesprek plaats met de casusregisseur om te bespreken of er winst te behalen valt op het voeren van regie.
- De secretaris maakt de notulen en stuurt deze naar alle partijen die hebben deelgenomen aan deze evaluatie.

Borging

De aanwezigen bij de procesevaluatie besluiten of het wenselijk is om een monitoringsmoment in te plannen, 1 tot 3 maanden na de procesevaluatie, om de volgende vragen te bespreken:

- a) Hoe ziet de situatie van het kind/ jongere en evt. zijn gezin er nu uit?
- b) Loopt alles nog steeds zoals bij afsluiting ROEL vastgesteld?
- c) Zo ja, hoe komt dit? Wat maakt dat de situatie nog steeds stabiel is (in relatie tot inzet ROEL).
- d) Zo nee, hoe komt dit? Wat maakt dat de situatie is veranderd? Waarom is er andere/nieuwe hulp ingezet?
- e) Er wordt met elkaar besloten of er na 3-6 maanden nog een follow up wenselijk is.

Uitgangspunten ROEL

- De ROEL overleggen vinden doorgaans plaats op **donderdag of maandagmiddag**.
- We spreken niet over geld, de inhoud is leidend.
- Er wordt ook buiten bestaande kaders gekeken naar mogelijke oplossingen.

- De voorzitter is alert op interne processen die spelen binnen de moederorganisatie van de casusregisseur en legt verantwoordelijkheden die intern opgepakt horen te worden terug. Waar nodig belegt de voorzitter een procesevaluatie bij deze organisatie om dit te ondersteunen.
- Er dient altijd een casusregisseur aanwezig te zijn gedurende het ROEL proces.
- Roel faciliteert en ondersteunt de casusregisseur in het voeren van regie.
- Het is van belang een gedragswetenschapper en/of teamleider heeft meegedacht in het proces voorafgaand aan de aanmelding bij ROEL.
- Procesevaluaties kunnen zich richten op het proces van een casus als wel de bedrijfsvoering.
- Yeph is een vaste partner van het ROEL overleg.
- Er vindt maatwerk plaats waardoor de werkwijze kan afwijken zoals hierboven beschreven.
- ROEL zet zich vanaf de aanmelding tot aan afsluiting in om de gesprekspartners mee te nemen in het denken vanuit “de vraag in plaats van “het aanbod”.
- ROEL investeert niet alleen in behoeften en knelpunten van inwoners, maar ook in de behoeften en knelpunten van professionals.
- ROEL registreert alle inkomende vragen anoniem in de landelijke registratie monitor waardoor inzichtelijk wordt hoeveel vragen er aan ROEL gesteld worden, wat de knelpunten zijn, wat de doorlooptijd is, welke zorgaanbieders een rol hebben in de oplossing, etc.
- ROEL houdt geen dossier bij. Vertrouwelijke stukken worden na afsluiting van ROEL verwijderd. Echter; een kernbesluit ROEL is soms genomen voor meerdere jaren. Belangrijke kernbeslissingen ROEL worden zorgvuldig (onder vermelding van casusnummer/jaartal) bewaard zodat deze altijd kunnen worden teruggevonden.
- De klachtenprocedure van de gemeente Houten (als gastgemeente voor de Lekstroomgemeenten) is hierbij van toepassing. Klachten kunnen gemeld worden via klachtencoordinator@houten.nl of schriftelijk aan het (postbus)adres van de gemeente Houten (Postbus 30, 3990 DA Houten of Onderdoor 25, 3995 DW Houten) t.a.v. klachtencoördinator en onder vermelding van ‘ROEL’. U kunt hier ook terecht voor vragen en informatie.