

Functiebeschrijving van de netwerkregisseur

Op weg naar een landelijke standaard!

Auteur(s) Ben Venneman

Datum Utrecht/Gouda, november 2010

© VOLON/Bureau Ben Venneman en MOVISIE

MOVISIE Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

COLOFON

Auteur(s): Ben Venneman

Projectnummer: P8357

Datum: november 2010

© VOLON/Bureau Ben Venneman en MOVISIE

Bestellen: www.movisie.nl

Dit rapport is een samenwerkingsproject van MOVISIE met Bureau Venneman en de vakgroep OGGZ van GGD Nederland, in het kader van het samenwerkingsverband VOLON (Verdiepen en Ontwikkelen Lokale OGGZ-Netwerken).

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VOLON/Bureau Ben Venneman.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Functiebeschrijving netwerkregisseur	3
2.1	Contouren en kern van de functie	3
2.2	Rollen van de netwerkregisseur	4
2.3	Kerntaken van de netwerkregisseur	4
2.3.1	Kerntaak Regie voeren.....	5
2.3.2	Kerntaak Signaleren en beleidsadvisering.....	6
2.3.3	Kerntaak Consultatie	6
2.3.4	Kerntaak Evaluatie	7
2.3.5	Kerntaak Beheer dossier.....	7
2.3.6	Kerntaak Netwerken, pr en voorlichting	8
	Bijlage 1 Netwerkregisseur: overzicht van kerntaken en werkprocessen	9

1 Inleiding

In het veld van de Jeugdzorg, Maatschappelijke Opvang, OGGZ, Veiligheidsregio's, huiselijk geweld en onderwijs is het werken in ketens en netwerken niet meer weg te denken. Er ontstaan nieuwe samenwerkingsverbanden, groepen verschillende professionals komen bij elkaar om complexe situaties in wijken, gezinnen en personen te bespreken. En uitvoering te geven aan plannen waarmee oplossingen worden gezocht bij veelal gestapelde problematiek in complexe leef en/of gezinssituaties. Belangrijkste doel van al deze netwerken is om via optimaal samenwerken de best mogelijk zorg en ondersteuning te bieden aan cliënten, gezinnen en kinderen. De ketens van zorg vormen een kluwen van verbindingen, afhankelijkheden en belangen. Ook blijkt er regelmatig overlap te zijn met bijvoorbeeld signalen van een complexe situatie, waarbij meerdere ketens betrokken zijn. Om regie te kunnen geven aan de ketensamenwerking en het uitvoerende werk in netwerken worden netwerkregisseurs¹ aangesteld. In de praktijk worden verschillende namen en inhoud gegeven aan deze functionaris.

Met deze functieomschrijving wordt nadrukkelijk de netwerkregisseur bedoeld die zich richt op het goed laten verlopen en uitbouwen van een samenwerkingsverband van netwerkleden die op casusniveau uitvoering geven aan een Plan van Aanpak.

De functieomschrijving is ook bruikbaar voor functies als ketenregisseurs, veldregisseurs, in ieder geval regisseurs die zich minder op uitvoering, maar zich vooral op regie en sturing richten.

Het werk en de functie van de netwerkregisseur is in ontwikkeling. Lokaal wordt verschillend invulling gegeven aan deze functie. Er zijn allerlei soorten van netwerken waar de netwerkregisseur haar werk uitvoert: OGGZ-netwerken, Jeugdnetwerken, Veiligheidshuis, Huiselijk Geweld netwerken, sociale teams en wijkteams.

Uit signalen van het werkveld en de Vakgroep OGGZ van GGD Nederland blijkt een grote behoefte om tot een uniforme omschrijving van de netwerkregisseur te komen.

VOLON heeft in samenspraak met de leden van de vakgroep OGGZ informatie verzameld en geïnventariseerd. Uit de inventarisatie en analyse blijkt dat er overlap is met betrekking tot het inhoud geven van de functie en dat op basis van lokale afspraken de rol van netwerkregisseur gevuld is met specifieke taken.

Op basis van het verzamelde materiaal en twee besprekrondes in de Vakgroep OGGZ is de functiebeschrijving tot stand gekomen.

Met dit document wordt de eerste stap gezet naar een landelijke kwaliteitsstandaard. Met een landelijk geaccepteerde standaard kan een uitspraak worden gedaan ten aanzien van training en opleiding.

De opzet van de tekst is als volgt:

- 1) Contouren en kern van de functie netwerkregisseur
- 2) De drie rollen van de netwerkregisseur
- 3) De zes kerntaken van de netwerkregisseur, uitgewerkt in context en werkprocessen

VOLON wil met deze functiebeschrijving een bijdrage leveren aan het professionaliseren en positioneren van de netwerkregisseur in het brede veld van Wmo-netwerken en ketensamenwerking.

¹ Het begrip netwerkregisseur is overgenomen uit de VOLON-publicatie 'Prachtige Praktijken van Lokale OGGZ-Netwerken'.

2 Functiebeschrijving netwerkregisseur

2.1 Contouren en kern van de functie

Netwerkregisseurs hebben de functie van een katalysator binnen de samenwerkingsverbanden. Samenwerking behoeft leiding en regie². De netwerkregisseur is doorgaans aangesteld bij een van de partnerorganisaties. Een netwerkregisseur geeft leiding aan een groep uitvoerende professionals zonder hun werkgever te zijn. In de praktijk wordt de netwerkregisseursfunctie op verschillende niveaus ingevuld.

Hij is katalysator, organisator en verbinder in een netwerk. Hij is sensitief voor verhoudingen, geeft leiding aan werkprocessen in het samenwerkingsverband of tussen uitvoerende professionals en stimuleert de taakverbondenheid in een netwerk.

De netwerkregisseur is mede verantwoordelijk voor het opzetten van een Plan van Aanpak, dat recht doet aan de autonomie, wensen, behoeften en belangen van alle betrokkenen in een complexe leefsituatie. Het streven van de netwerkregisseur is om de hulp en zorg zodanig te organiseren dat stabiliteit ontstaat, zorg of hulp wordt geaccepteerd door een cliënt en dat instanties of professionals hun werk doen.

De netwerkregisseur heeft in deze functie de taak om een goed functionerend netwerk op te bouwen, de taakverbondenheid van de netwerkleden te stimuleren, signalen van beleidshiaten te herkennen en bespreekbaar te maken, en samen met ketenpartners een dekkend hulp- en zorgaanbod voor de doelgroep in de regio te creëren.

De netwerkregisseur komt door zijn functie in aanraking met lokale, instellings- en politiek-bestuurlijke belangen. De netwerkregisseur durft een eigen positie in te nemen, een eigen visie te verwoorden te midden van het politieke, instellingen en cliënten krachtenveld.

Van Delden (2009) benoemt drie gedragsimpulsen die effect hebben op de resultaten van samenwerkingsverbanden. Vertaald naar de functie van netwerkregisseur gaat het om:

1. De intentionele impuls: de netwerkregisseur schept op het netwerkniveau voorwaarden voor krachtige samenwerking.
2. De activistische samenwerking: de netwerkregisseur bepaalt en geeft regie aan praktische resultaten op korte termijn.
3. De verbindende impuls: de netwerkregisseur bepaalt de duurzame resultaten op lange termijn door te werken aan taakverbondenheid, duidelijke netwerkdoelen en resultaten en het verbreden en verdiepen van de werkwijze van het netwerk.

In het boekje 'Prachtige Praktijken van Lokale OGGZ-Netwerken' (MOVISIE/VOLON, 2009) is een overzicht gegeven van functie-eisen en kwaliteiten van een netwerkregisseur:

- zich onafhankelijk opstellen;
- in de communicatie is hij duidelijk, zakelijk en besluitvaardig;
- hij is communicatief, verbindend, bemiddelingsvaardig en overtuigend;
- initiatief durven nemen;
- in staat zijn netwerk/teamleden op verantwoordelijkheid aan te spreken;

² Delden, P. van (2009) *Sterke netwerken; Ketensamenwerking in de publieke dienstverlening*. Amsterdam: Van Gennip

- procesmatig en planmatig werken;
- bereikbaar en toegankelijk zijn voor burgers, netwerkleden, bestuurders;
- in staat zijn om in de rol van voorzitter groepsdynamiek en niet-hiërarchische netwerk-samenwerking te hanteren;
- managementinformatie verzamelen en rapportage opstellen;
- sterk op relatiebeheer ingesteld;
- creatief zijn en kan netwerkpartners aanzetten tot creatieve oplossingen in complexe situaties.

2.2 Rollen van de netwerkregisseur

De netwerkregisseur van een zorgnetwerk is de centrale spil voor netwerkleden en instanties in een omschreven gebied. Hij onderzoekt de meldingen en zorgt in samenwerking met netwerkpartners voor toeleiding naar zorg of hulpverlening. De netwerkregisseur voert de regie binnen het zorgnetwerk en zorgt ervoor dat er een effectief Plan van Aanpak wordt gemaakt waarin alle gewenste deskundigheden aan bod komen.

De netwerkregisseur functioneert in drie rollen. De drie kenmerkende rollen van de netwerkregisseur zijn:

1. De onderzoekende rol: de netwerkregisseur zorgt voor inventarisatie en onderzoek van de achtergronden bij de gemelde problemen. Hij brengt onder andere in kaart of hulpverleners en/of instanties een gemelde cliënt kennen en welke contacten er zijn of zijn geweest.
2. De procesbewakende rol: bij een Plan van Aanpak zijn doorgaans verschillende hulpverleners en/of instanties betrokken. Om ervoor te zorgen dat de samenwerking en afstemming voor de cliënt meerwaarde oplevert, bewaakt én toetst de netwerkregisseur het proces van bespreken en uitvoeren van het Plan van Aanpak³ op afgesproken activiteiten en resultaten (proces bewaken op inhoud). Bovendien toetst hij of het hulpverleningsaanbod aansluit op de vraag en doelen van de cliënt. Het bewaken, volgen en toetsen van de werkprocessen wordt in deze context monitoren genoemd.
3. De aansturende rol: in het zorgnetwerk bewaakt en stuurt de netwerkregisseur alle werkprocessen aan die noodzakelijk zijn om casemanagers⁴ met een doortimmerd Plan van Aanpak aan de slag te laten gaan.

2.3 Kerntaken van de netwerkregisseur

De zes kerntaken van een netwerkregisseur zijn:

1. Regie voeren
2. Signaleren en beleidsadvisering
3. Consultatie
4. Evaluatie
5. Beheer dossier
6. Netwerken, pr en voorlichting

³ Een Plan van Aanpak is een algemeen begrip waarmee een trajectplan, een netwerkplan, een actieplan of casusplan wordt bedoeld. Over het algemeen is de netwerkregisseur verantwoordelijk voor het Plan van Aanpak, opgesteld in het netwerkoverleg. De plannen gericht op directe doelen van een cliënt vallen vooral onder de taak en verantwoordelijkheid van uitvoerende professionals.

⁴ Casemanager is een verzamelnaam voor onder andere trajectbegeleiders, casushouders of casusmanagers.

2.3.1 Kerntaak Regie voeren

Context

- a. De netwerkregisseur stuurt continu activiteiten, bundelt en stimuleert het gebruikmaken van deskundigheden van deelnemende ketenpartners die nodig zijn om in een complexe situatie tot oplossingen te komen.
- b. De netwerkregisseur is tevens gericht op het tot stand brengen en onderhouden van ketenrelaties om te komen tot een optimale taakverbondenheid van de deelnemers van het zorgnetwerk. Hierdoor zorgt de netwerkregisseur ervoor dat samenwerking en afstemming plaatsvindt rondom de uitvoering van een Plan van Aanpak.

Ad a. De netwerkregisseur draagt, samen met netwerkleden, zorg voor het snel en adequaat informatie verzamelen die nodig is om gericht regie te kunnen voeren. Er wordt een inschatting gemaakt van de kwesties die spelen, van de 'gevoeligheden' van de cliënt en de context van de hulpverlening, en de mate van urgentie en/of crisis.

Ad b. Een belangrijk aspect van het werk van de netwerkregisseur en het netwerk is het beter organiseren van een sluitende keten van zorg en welzijn. De netwerkregisseur heeft daarbij één doel voor ogen: de cliënt die zorg geven die hij onder de gegeven omstandigheden verdient en wenst én waarvoor de geëigende partijen en hun medewerkers de (eind)verantwoordelijkheid dragen. De netwerkregisseur zorgt ervoor dat een optimale toeleiding tot stand wordt gebracht door de deelnemende professionals. Er worden in het zorgnetwerk goede afspraken gemaakt en hulpverleners worden actief betrokken bij de benodigde zorg. Indien nodig wordt een casusoverleg/zorgconferentie georganiseerd om een en ander goed op elkaar af te stemmen.

De regisserende rol wordt effectief als de netwerkregisseur het mandaat, met informeel gezag, heeft van ketenpartners. Een mandaat geeft een netwerkregisseur de mogelijkheid om 'met gezag' netwerkdeelnemers of andere partijen binnen de keten aan te spreken op hun activiteiten, samenwerken en gemaakte afspraken.

Als de netwerkregisseur signaleert dat er geen goede samenwerking en afstemming is tussen hulpverleners en omliggende instanties kan hij gebruikmaken van het 'opschalen'. Daarmee kan hij op casuïstiek niveau een signaal afgeven aan bovenliggende regielagen. Of hij treedt zelf in contact met de leidinggevende, een manager of bijvoorbeeld een wethouder of burgemeester.

Werkprocessen

- 1a. Het inventariseren van de meervoudige hulpvraag.
- 1b. Het inschatten van de ernst van de problematiek, diagnostiek en prioriteiten aangeven en het opstellen van een Plan van Aanpak.
- 1c. Het afstemmen van geboden zorg door verschillende hulpverleners.
- 1d. Het organiseren van hulpverlening en ondersteuning van cliënt en omgeving.
- 1e. Het coördineren en organiseren van zorg en belangenbehartiging, overdragen aan de casushouder.
- 1f. Het opschalen van beleidsverantwoordelijkheid in samenwerkingssituaties – zowel met de cliënt als tussen professionals – die een noodzakelijke oplossing ernstig in de weg staan.
- 1g. Het evalueren van het Plan van Aanpak.

2.3.2 Kerntaak Signaleren en beleidsadvisering

Context

Signaleren houdt in: het (aan)horen en opmerken van informatie en signalen van melders, cliënten, netwerkleden of buurtbewoners op het micro- en mesoniveau van lokaal Wmo-beleid of lokaal beleid van instellingen en instanties. Het kan gaan om lokale signalen zoals professionals die niet tot afspraken komen, gebrekkige samenwerking tussen (of binnen) instanties of leemtes in het aanbod van hulp. Signalen die betrekking hebben op veiligheid (justitie, politie) of financiën en dus relevant kunnen zijn voor gemeenten, ziektekostenverzekeraars, aanbieders van zorg en hulp, zorgkantoren en woningcorporaties. En om regionale of landelijke signalen die lokale oplossingen voor meervoudige problemen in de weg staan.

Werkprocessen

- 2a.** Het verhelderen van het signaal met betrekking tot urgentie, aard, omvang, doelgroep en veiligheidsrisico's.
- 2b.** Het verwoorden van signalen in overlegsituaties en gezamenlijk vaststellen in hoeverre het gezondheidsbelang van een cliënt wordt geschaad en bepalen of ingrijpen in de complexe situatie verantwoord, binnen proporties en doelmatig is; en instellingen hierover adviezen geven.
- 2c.** Het adviseren over doorverwijzing naar andere organisaties. En het neerleggen van signalen bij de juiste instelling, de juiste beleidslaag of professional.
- 2d.** Het verzamelen van knelpunten en signalen en deze omzetten naar beleidsadviezen voor gemeenten, ketenpartners en regie- of stuurgroepen.

2.3.3 Kerntaak Consultatie

Context

Met incidentele, gevraagde of ongevraagde consultatie staat de netwerkregisseur hulpverleners of belanghebbenden met een (werk)probleem waarin ze in hun werk of situatie vastlopen of dreigen de greep te verliezen, consultatief, ter zijde. Het doel is om het oplossend vermogen van de consultvrager vergroot en de zorgverlening te verbeteren.

Consultatie kan gericht zijn op een collega, een individuele hulpverlener of een groep hulpverleners. De netwerkregisseur past deze kerntaak op verschillende momenten en gedurende alle fasen van het regisserende werk uit.

Werkprocessen

- 3a.** Het – gevraagd of ongevraagd – verhelderen van een (werk)probleem.
- 3b.** Het helpen van de consultatievrager om diens visie op de feiten, zijn eigen emoties, normen en overtuigingen zoveel mogelijk te expliciteren, en daar waar nodig te relativieren om een te eenzijdige beeldvorming te vermijden.
- 3c.** Het onderkennen van lacunes op het gebied van kennis, vaardigheden of houding.
- 3d.** Het verwoorden en omzetten van een adviesvraag in een consultatievraag, op het gebied van sociale kaart, materiële en immateriële mogelijkheden in een complexe zorgsituatie.

2.3.4 Kerntaak Evaluatie

Context

De netwerkregisseur volgt met een kritische blik de uitvoering van het Plan van Aanpak. Hij ziet er op toe dat de cliënt de zorg of hulp krijgt die op basis van de afspraken en de omschreven doelen is vastgesteld.

Zolang de gemelde cliënt zich nog in het toeleidingstraject bevindt en soms een korte periode na de overdracht, zal de netwerkregisseur de voortgang tussentijds of in een regulier netwerkoverleg evalueren.

De netwerkregisseur evalueert en bewaakt ook of taken en werkzaamheden van de netwerkleden en hulpverleners uit de betrokken organisaties activiteiten worden uitgevoerd.

Werkprocessen

- 4a. Het – tijdens en na afloop – evalueren van het werkproces en de uitkomsten van de gemaakte afspraken en zo nodig bijstellen van activiteiten en afspraken.
- 4b. Het – tijdens en na afloop – evalueren van de samenwerking.
- 4c. Het uitvoeren van registratie en rapportage behorend bij de incidentele en afgesproken evaluatiemomenten.

2.3.5 Kerntaak Beheer dossier

Context

De netwerkregisseur werkt in een omgeving waarin veel en intensief informatieverkeer plaatsvindt. Er worden (cliënt en netwerk) gegevensbestanden aangelegd, werkaantekeningen en rapportages gemaakt en e-mailberichten verstuurd.

De netwerkregisseur is mede verantwoordelijk voor een effectief en efficiënt gegevensbeheer. Hij maakt het netwerkdossier op orde door middel van zorgvuldige rapportage en maakt de verleende diensten en resultaten inzichtelijk. Het gaat hierbij om informatie direct gekoppeld aan het werk binnen het netwerk; instellingsoverstijgende informatie en informatie noodzakelijk om de regisseursrol te kunnen innemen. De netwerkregisseur houdt bij alle informatie-uitwisseling rekening met de wettelijke kaders. Dit betekent dat hij ervoor zorgt dat de netwerkleden op de hoogte zijn van lokale en landelijke afspraken ten aanzien privacy en informatie-uitwisseling. Hij toetst of de gegevensuitwisseling in het netwerk volgens de wetgeving en de lokale en landelijke afspraken verloopt.

Werkprocessen

- 5a. Het nauwkeurig en volledig documenteren en archiveren van alle informatie en afspraken ten behoeve van de geboden ondersteuning bij een melding, opdat raadplegende partijen effectief en volledig – gevraagd en ongevraagd – worden geïnformeerd.
- 5b. Het zorg dragen voor een heldere verantwoording van alle ondernomen activiteiten, zowel door de netwerkregisseur zelf als de afgesproken activiteiten namens het netwerk.
- 5c. Het volgens wettelijke richtlijnen en protocollen toepassen, documenteren en archiveren van privacygevoelige informatie.

2.3.6 Kerntaak Netwerken, pr en voorlichting

Context

Om zijn onderzoekende, aansturende en procesbewakende rol goed te kunnen uitoefenen, is de netwerkregisseur aangewezen op een brede groep van instanties, hulpverleners en mensen in de directe omgeving van een cliënt. De netwerkregisseur heeft kennis van de sociale kaart van de wijk instellingen, netwerk e.d., weet hoe hij gebruik moet maken van de kennis en mogelijkheden van andere partijen. En legt contact met mensen die activiteiten ontplooiën in een wijk die hem mogelijk van dienst kunnen zijn bij het oplossen van de aangemelde problematiek. Deze kerntaak is een doorlopende activiteit in alle fasen van het werk van de netwerkregisseur.

Het doel van netwerken is met betrokken partijen de (keten)zorg tot stand te brengen. Het geven van voorlichting is een belangrijk pr-middel, dat leidt tot een grotere bekendheid van zorgnetwerken zelf en de werkwijze. Hij organiseert onder meer plenaire voorlichtingsbijeenkomsten en workshops of informeert een individuele medewerker van een instelling.

De voorlichting kan gericht zijn op:

- Het onderlinge netwerk van cliënten, familieleden, andere mantelzorgers of wijk- en buurt(bewoners).
- Het netwerk van professionele hulpverleners.
- Het netwerk van lokale en regionale voorzieningen en diensten. Vertegenwoordigers van de samenleving, zoals politici, ambtenaren, lokale sleutelfiguren en bestuurders.

Werkprocessen

- 6a.** Het geven van voorlichting, advies en instructie aan ketenpartners over mogelijkheden, regels en richtlijnen van instellingen en instanties binnen het werkgebied.
- 6b.** Het geven van voorlichting, advies en instructie aan cliënten, burgers in de wijk over mogelijkheden, regels en richtlijnen van instellingen en instanties binnen het werkgebied.
- 6c.** Het proactief kennis en expertise delen op het gebied van de sociale kaart delen ten behoeve van ketenpartners en andere belanghebbenden.
- 6d.** Het leggen en onderhouden van professionele en informele contacten ten behoeve van het opbouwen van een netwerk aan professionele en informele relaties.

Bijlage 1 Netwerkregisseur: overzicht van kerntaken en werkprocessen

Functieprofiel van de netwerkregisseur	
Kerntaken	Werkprocessen
1. Regie voeren	<p>1a. Het inventariseren van de meervoudige hulpvraag.</p> <p>1b. Het inschatten van de ernst van de problematiek, diagnostiek en prioriteiten aangeven en het opstellen van een Plan van Aanpak.</p> <p>1c. Het afstemmen van geboden zorg door verschillende hulpverleners.</p> <p>1d. Het organiseren van hulpverlening en ondersteuning van cliënt en omgeving.</p> <p>1e. Het coördineren en organiseren van zorg en belangenbehartiging, overdragen aan de casushouder.</p> <p>1f. Het opschalen van beleidsverantwoordelijkheid in samenwerkingssituaties – zowel met de cliënt als tussen professionals – die een noodzakelijke oplossing ernstig in de weg staan.</p> <p>1g. Het evalueren van het Plan van Aanpak.</p>
2. Signaleren en beleidsadvisering	<p>2a. Het verhelderen van het signaal met betrekking tot urgentie, aard, omvang, doelgroep en veiligheidsrisico's.</p> <p>2b. Het verwoorden van signalen in overlegsituaties en gezamenlijk vaststellen in hoeverre het gezondheidsbelang van een cliënt wordt geschaad en bepalen of ingrijpen in de complexe situatie verantwoord, binnen proporties en doelmatig is; en instellingen hierover adviezen geven.</p> <p>2c. Het adviseren over doorverwijzing naar andere organisaties. En het neerleggen van signalen bij de juiste instelling, de juiste beleidslaag of professional.</p> <p>2d. Het verzamelen van knelpunten en signalen en deze omzetten naar beleidsadviezen voor gemeenten, ketenpartners en regie- of stuurgroepen.</p>
3. Consultatie	<p>3a. Het – gevraagd of ongevraagd – verhelderen van een (werk)probleem.</p> <p>3b. Het helpen van de consultatievragers om diens visie op de feiten, zijn eigen emoties, normen en overtuigingen zoveel mogelijk te expliciteren, en daar waar nodig te relativiseren om een te eenzijdige beeldvorming te vermijden.</p> <p>3c. Het onderkennen van lacunes op het gebied van kennis, vaardigheden of houding.</p> <p>3d. Het verwoorden en omzetten van een adviesvraag in een consultatievraag, op het gebied van sociale kaart, materiële en immateriële mogelijkheden in een complexe zorgsituatie.</p>
4. Evaluatie	<p>4a. Het – tijdens en na afloop – evalueren van het werkproces en de uitkomsten van de gemaakte afspraken en zo nodig bijstellen van activiteiten en afspraken.</p> <p>4b. Het – tijdens en na afloop – evalueren van de samenwerking.</p> <p>4c. Het uitvoeren van registratie en rapportage behorend bij de incidentele en afgesproken evaluatiemomenten.</p>
5. Beheer dossier	<p>5a. Het nauwkeurig en volledig documenteren en archiveren van alle informatie en afspraken ten behoeve van de geboden ondersteuning bij een melding, opdat raadplegende partijen effectief en volledig – gevraagd en ongevraagd – worden geïnformeerd.</p> <p>5b. Het zorg dragen voor een heldere verantwoording van alle ondernomen activiteiten, zowel door de netwerkregisseur zelf als de afgesproken activiteiten namens het netwerk.</p> <p>5c. Het volgens wettelijke richtlijnen en protocollen toepassen, documenteren en archiveren van privacygevoelige informatie.</p>
6. Netwerken, pr en voorlichting	<p>6a. Het geven van voorlichting, advies en instructie aan ketenpartners over mogelijkheden, regels en richtlijnen van instellingen en instanties binnen het werkgebied.</p> <p>6b. Het geven van voorlichting, advies en instructie aan cliënten, burgers in de wijk over mogelijkheden, regels en richtlijnen van instellingen en instanties binnen het werkgebied.</p> <p>6c. Het proactief kennis en expertise delen op het gebied van de sociale kaart delen ten behoeve van ketenpartners en andere belanghebbenden.</p> <p>6d. Het leggen en onderhouden van professionele en informele contacten ten behoeve van het opbouwen van een netwerk aan professionele en informele relaties.</p>