



Zorg- en
Veiligheidshuis
Brabant Noordoost

Jaarplan 2024

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Doelstelling en functies.....	3
1.2 Visie op dienstverlening	4
2. Actiepunten 2024	5
2.1 Thema's	6
2.2 Verbinding met de omgeving.....	8
2.3 (Door)ontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost	9
2.3.1 Doorontwikkeling strategische fundamenten van het samenwerkingsverband.....	9
2.3.2 Huis op orde.....	10
3. Mensen en middelen	11

1. Inleiding

Conform de afspraken in het samenwerkingsconvenant¹ stelt de stuurgroep zorg en veiligheid jaarlijks een jaarplan op.² In het jaarplan worden de strategische en inhoudelijke speerpunten van het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost (hierna: ZVH) benoemd. Deze zijn vertaald naar meetbare actiepunten. Daarnaast is er een hoofdstuk mensen en middelen opgenomen.

1.1 Doelstelling en functies

Het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost (ZVH) is een samenwerkingsverband waarin zorg- en veiligheidspartners en gemeenten, onder eenduidige regie, werken aan complexe zorg- en veiligheidsproblemen. De doelstelling van deze samenwerking is bijdragen aan de algemene veiligheid, het verbeteren van de persoonlijke situatie, het voorkomen en verminderen van recidive, (ernstige) overlast, criminaliteit en/of maatschappelijke uitval. Dit gebeurt door een combinatie van strafrechtelijke, civielrechtelijke en bestuurlijke interventies en zorg in persoonsgebonden aanpakken (oftewel: op maat).

Om dit doel te bereiken heeft het ZVH drie functies:

1. Procesregie: we zetten onafhankelijke procesregie in als de reguliere samenwerking tussen ketenpartijen niet leidt tot een effectieve aanpak, dan wel als het nodig is om de domeinen veiligheid, zorg, civiel en bestuur te verbinden om tot een oplossing van problematiek te komen van kwetsbare burgers. Dit is een persoonsgerichte aanpak waarbij we samen met de direct betrokken professionals tot een gezamenlijke aanpak op maat komen (COM³).
2. Advies: we adviseren professionals over de aanpak van multidisciplinaire zorg- en veiligheidsproblematiek. Waar mogelijk geven we direct een kort advies. Maar er zijn ook vragen die meer tijd en overleg vragen. Soms nemen we in een casuoverleg een adviesrol in om de professionals in staat te stellen met de juiste kennis en handelingsperspectieven in het vervolg samen te werken in de aanpak. We zijn hiermee een vraagbaak voor ketenpartners en andere professionals en stellen onze expertise beschikbaar. Daarnaast geven we advies op de relevante (beleids)thema's op het snijvlak zorg en veiligheid. Dit kan inhouden dat we meedenken in op te stellen beleid en/of processen of op verzoek in gesprek gaan over koers en visie op dit snijvlak. Door ons breed opgebouwde netwerk zijn we verder in staat om, voor en/of samen met de partners, vraag en expertise met elkaar te verbinden zodat de meest passende oplossing kan worden gevonden.
3. Signaleren en adviseren: we zijn blijvend in gesprek met de partners van het ZVH en andere relevante partijen, op operationeel, tactisch én strategisch niveau. Uiteraard om in verbinding te blijven met onze netwerkpartners, maar ook om te signaleren en advies te geven over de kansen en knelpunten in de domeinoverstijgende samenwerking.

¹ Samenwerkingsconvenant Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost (ZVH BNO)

² Het jaarplan wordt vastgesteld door het dagelijks bestuur.

³ COM staat voor Casus Op Maat. Deze term wordt in de praktijk gebruikt voor een casus waarin het ZVH procesregie voert.

Naast deze vastgestelde functies heeft het samenwerkingsverband geconcludeerd dat ook netwerken een belangrijk onderdeel is van het ZVH. Het blijvend versterken van het netwerk tussen partners in het samenwerkingsverband en met het ZVH blijkt een essentieel onderdeel te zijn in de rol en uitvoering. Het ZVH zet continu in op de verbinding in het netwerk nu dat inherent is aan de netwerkorganisatie die het ZVH is. We besteden hier veel tijd en aandacht aan door het laagdrempelig contact met partners op operationeel niveau en in casuïstiek, de netwerkbijeenkomsten voor beleid en uitvoering, de netwerkbijeenkomsten voor bestuurders, themabijeenkomsten en netwerkgesprekken met convenantpartners en niet-convenantpartners. Wellicht een vanzelfsprekendheid, maar een belangrijke basis voor de gehele samenwerking binnen het ZVH.

1.2 Visie op dienstverlening

De waarden en manier waarop we samenwerken

Het samenwerkingsverband streeft naar een duurzame veilige samenleving. Een samenleving waarin ook plaats is voor de meest kwetsbaren. De uitvoeringsorganisatie van het ZVH heeft van de convenantpartners binnen het samenwerkingsverband de opdracht en het vertrouwen gekregen om de integrale samenwerking te stimuleren vanuit deze gezamenlijke opgave. Het ZVH investeert in de samenwerking van zorg- en veiligheidspartners en gemeenten om te komen tot duurzame en passende oplossingen voor betrokkene(n) en de samenleving. Daarbij streeft het ZVH ernaar om optimale ondersteuning te bieden aan netwerkpartners. Dit vraagt om duidelijkheid over onze rol en functie, maar ook de flexibiliteit om mee te bewegen met maatschappelijke ontwikkelingen en daarmee gepaard gaande vragen van netwerkpartners. Onze onafhankelijke rol is een belangrijk uitgangspunt. We werken namens en voor alle partners en stellen het belang van de casus voorop.

In 2023 hebben we als samenwerkingsverband stilgestaan en vooruitgekeken. In de afgelopen jaren is een stevige basis neergezet in de samenwerking op zorg en veiligheid. Er is verbinding tussen partners ontstaan en versterkt. In de stuurgroep wordt het goede gesprek gevoerd en men leert elkaars taal te verstaan. Er is steeds meer roep om daadkracht en de wens om bestuurlijk verschil te maken zodat knelpunten in de uitvoering weg worden genomen. Aan de in basis smalle, inhoudelijke uitvoeringsorganisatie ZVH zijn de afgelopen periode aanvullende taken toevertrouwd rondom onder andere de levensloopaanpak, MDA++ en andere specifieke aanpakken. Daarnaast wordt steeds vaker gevraagd om op tactisch en strategisch niveau te adviseren, regisseren en knelpunten te adressen.

Tien ankerpunten van het ZVH

Ook als uitvoeringsorganisatie ZVH hebben we in 2023 het anker uitgegooid en gekeken op welke wijze wij uitvoering geven de samenwerking met onze partners. Dit heeft geresulteerd in tien ankerpunten vanuit waar we onze rol en taak uitvoeren:

1. We werken vanuit de opdracht en het vertrouwen dat partners ons als uitvoeringsorganisatie hebben gegeven;
2. We staan altijd in verbinding met onze partners en denken en bewegen mee met de ontwikkelingen binnen het netwerk;

3. We zijn van alle partners en werken voor alle partners;
4. We baseren ons op de inhoud, ervaring en expertise van partners en zetten deze samen in maar nemen geen taken over;
5. We regisseren ondersteunend waar mogelijk en confronterend waar nodig en geven zo richting aan het proces en de samenwerking;
6. We stellen de maatschappelijke opgave voorop;
7. We zorgen voor het totaaloverzicht en hebben oog voor de verschillende belangen van partners;
8. Onze inzet leidt tot een inhoudelijke doorbraak, verbetering in de samenwerking en voortgang in casuïstiek, ontwikkelingen en het oplossen van knelpunten;
9. We dragen bij aan het lerend effect door knelpunten en patronen te signaleren, te bespreken en te doorbreken;
10. We zetten onze ervaring en deskundigheid (op samenwerken, processen, netwerk) op operationeel, tactisch en strategisch niveau in om het verschil te maken.

We hanteren hierbij de kernwaarden:

1. Bereikbaar en benaderbaar: we zijn vijf dagen per week tijdens kantooruren bereikbaar en denken graag mee over vragen die netwerkpartners aan ons stellen en aanmeldingen die zij doen.
2. Professioneel: we zijn rolvast en kundig in de uitvoering van onze taken, waarbij we vanuit een onafhankelijke positie de ‘waarheid zoals we die zien’ benoemen.
3. Betrouwbaar: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Daar kunnen netwerkpartners op vertrouwen. We handelen snel en proactief als de situatie daarom vraagt.
4. Zorgvuldig: binnen ons werkproces hebben we continue aandacht voor de verslaglegging, registratie, gegevensverwerking en -deling.
5. Zichtbaar: we onderhouden goede relaties met alle netwerkpartners en laten zien wat we doen en wat onze meerwaarde is.

2. Actiepunten 2024

De actiepunten in het voorliggende jaarplan zijn gebaseerd op de signalen uit het jaarverslag 2023, lokale en regionale ontwikkelingen, en de landelijke Meerjarenagenda Zorg- en Veiligheidshuizen. Daarnaast heeft in aanloop van dit jaarplan eind 2023 een inputsessie plaatsgevonden waarbij convenantpartners input hebben geleverd. De relevante input is verwerkt in actiepunten.

In onderstaande paragrafen wordt toegelicht welke actiepunten in 2024 worden opgepakt. Reguliere werkzaamheden, zoals het organiseren van (netwerk)bijeenkomsten, worden hier niet benoemd.

2.1 Thema's

In het ZVH wordt op uitvoerend niveau onafhankelijke procesregie gevoerd op domeinoverstijgende, complexe casuïstiek of een advies gegeven. Niet een specifiek thema, maar de complexiteit van de casus is hierbij leidend. Toch is het belangrijk om vijf doelgroepen/thema's extra onder de aandacht te brengen, aangezien daar een belangrijke (door)ontwikkeling gaande is en behoefte ligt vanuit onze convenantpartners.

Personen met verward gedrag

- Het ZVH vervult een faciliterende rol in de aanmeld- en inclusiefase van de Levensloopaanpak in de regio Oost Brabant. Daarnaast voert het ZVH de overkoepelende monitoring en coördinatie van de levensloopaanpak uit. Dit houdt in het kwantitatief en kwalitatief monitoren van de casuïstiek. Daarnaast wordt vanuit de coördinatie gezorgd voor betrokkenheid en commitment bij de netwerkpartners, het signaleren en adresseren van knelpunten bij het directeurenoverleg, de Programmaraad Zorg en Veiligheid (PRZV) en doorvoeren van verbeteringen en ontwikkelingen in het proces. Hiermee blijft de uitvoering van de levensloopaanpak geborgd. In 2023 is de monitoringsfunctie op de samenwerking in casuïstiek verder geïmplementeerd en uitgevoerd. In 2024 en 2025 werken we aan een verdere implementatie van het ideale werkproces, onder andere om optimaal aan te sluiten bij de werkwijze van andere regio's. Verder versterken we de samenwerking door commitment te behouden en creëren en te investeren op verwachtingsmanagement en communicatie. Ten slotte wordt ingezet op de verdieping van een aantal onderwerpen. Dit doen we op verzoek van de PRZV, casemanagers, directeuren of de adviestafel. Daarbij benutten we de input uit de regionale werkconferentie LLA in het eerste kwartaal van 2024. Het gaat onder meer over het gebruik van beveiligde bedden, het gebruik van woonvoorzieningen en de inzet van begeleiding en het maatschappelijk effect van de Levensloopaanpak.

Ex-justitiabelen

- Verschillende gemeenten hebben het thema nazorg (ex-)gedetineerden intern ingericht of zijn bezig met een actualisatie. Het ZVH sluit op verzoek van gemeenten aan bij deze processen. Dit doet het ZVH zowel op expertise als ook om afspraken te maken over op- en afschalen van casuïstiek.

Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (HGKM) en MDA++

- Onze regio heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling. Momenteel loopt de pilot MDA++. Hierin heeft het ZVH een voorzittersrol in het analyseteam en het casusteam en voert de procesregie in de casus. Het ZVH neemt verder deel aan de projectgroep, tussentijdse evaluaties en monitoring van de pilot.

- Het ZVH vervult verder een rol als ketenpartner in de Werkgroep Veilig in Afhankelijkheidsrelaties (hierna: Werkgroep ViA). Het ZVH blijft daar een bijdrage leveren op de verbinding met en tussen partners en informatiedeling rondom ontwikkelingen die voortvloeien uit deze werkgroep.
- Het ZVH volgt de ontwikkelingen van het programma Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming' en onderzoekt welke rol zij in dit programma kan vervullen. Door met de Werkgroep ViA en andere partners in gesprek te blijven inventariseert het ZVH welke behoefte er in de regio is, wie welke rol vervult en op welke manier een bijdrage kan worden geleverd.
- In 2024 heeft de Werkgroep ViA als doelstelling opgenomen om in de gehele regio Noordoost Brabant de visie Gefaseerd Samenwerken aan Veiligheid (GSV) en de Top-3 Methodiek te implementeren. Daar waar nodig wordt de GSV en Top-3 Methodiek geïmplementeerd in de uitvoeringsorganisatie.

Jeugd

- In 2023 heeft het ZVH zich door middel van gesprekken in het veld breed georiënteerd op het thema jeugd omdat de verbinding van het ZVH met het jeugdstelsel en de ontwikkelingen die daar gaande zijn onvoldoende is. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om van en met elkaar kennis op te doen. Dit jaar wordt gebruikt om in de samenwerking met de Raad voor de Kinderbescherming, gecertificeerde instellingen en gemeentelijke jeugdafdelingen verder vorm te geven en door te ontwikkelen. Hierin is ook aandacht voor het thema jonge aanwas (jeugdcriminaliteit).
- Het ZVH inventariseert op verzoek van convenantpartners welke rol het onderwijs vervult in de aanpak op jeugdigen, zoals onder andere jeugdcriminaliteit, en op welke regionale lokale tafels onderwijsinstellingen op het thema jeugd een rol vervullen, dan wel aansluiten.
- De gemeente 's-Hertogenbosch start dit jaar met het Programma Preventie met Gezag. In het programma wordt het ZVH genoemd als belangrijke partner in het voorkomen dat jongeren toetreden tot de ondermijnende criminaliteit of daarin doorgroeien. Samen met de programmaleider wordt dit jaar gebruikt om de rol van het ZVH vorm te geven en indien nodig toe te werken naar implementatie in de uitvoering.

Mensenhandel

- Op het thema mensenhandel vinden op landelijk en regionaal niveau al enige jaren ontwikkelingen plaats. Convenantpartners hebben in de inputsessie voor het jaarplan 2024 de behoefte geuit om duidelijkheid te krijgen over de verschillende rollen van professionals die zich in de regio Brabant Noordoost bezighouden op dit thema. Denk daarbij (onder andere) aan de ketenregisseur mensenhandel, de Werkgroep ViA, de zorgcoördinatoren mensenhandel en de gemeentelijke aandachtfunctionarissen. Het ZVH is gevraagd om hierover helderheid te verschaffen.

2.2 Verbinding met de omgeving

De omgeving waarin het ZVH functioneert blijft in beweging. Landelijk, regionaal en lokaal is er veel dynamiek op een groot aantal thema's op het snijvlak van zorg en veiligheid. Het is belangrijk dat het ZVH met alle partners en netwerken blijft schakelen om zo alle vindplaatsen voor casuïstiek te bedienen en maximaal te benutten en om vanuit haar advies- en signaalfunctie belangrijke ontwikkelingen en actualiteiten te (her)kennen, agenderen en (daar waar mogelijk) op te pakken.

- In 2023 is het ZVH ten behoeve van uniformiteit en kwaliteit gestart met een doorontwikkeling op relatiebeheer. Dit jaar bouwt het ZVH hierop voort door met partners verdiepingsslagen te maken in de netwerkgesprekken.
- Het ZVH gaat met gemeenten in gesprek over de inhoud van de gemeentelijke procesregietaak, zodat deze maximaal effectief wordt ingezet in de COM-overleggen.
- Met Ons Welzijn, Sociom en WSG Jeugdreclassering gaan we in gesprek om te achterhalen waarom door hen geen casuïstiek aangemeld wordt. Hierop nemen we gepaste maatregelen.
- Met ZSM⁴ en beide ZVH'n in Oost-Brabant zijn in 2022 afspraken gemaakt. Inmiddels werken we volgens deze afspraken en het ZVH en ZSM blijven met elkaar in overleg. We blijven met elkaar de samenwerking nauwgezet volgen, omdat het aanmelden van buikpijndossiers vanuit ZSM tot op heden nog niet bestendig is.
- In 2022 is het belang van domeinoverstijgende samenwerking door de partners van de PRZV en de netwerkpartners van het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Zuidoost (ZVHBZO) en het ZVH onderkend. Verschillen in focus en sturing hebben geleid tot een veelvoud van overlegvormen en structuren die voor slechts weinigen nog duidelijk en inzichtelijk zijn. Vanuit het programma 'Grip op Onbegrip' zijn subsidiegelden ontvangen voor de versteviging van regionale domeinoverschrijdende samenwerking op het gebied van zorg en veiligheid om zo de aanpak van personen met onbegrepen gedrag te verbeteren. Het ZVH is samen met ZVHBZO gedeeld opdrachtgever voor het project. Samen met het ZVHBZO geven we uitvoering aan het opdrachtgeverschap en zijn we op inhoud betrokken in de projectgroep. We houden de stuurgroep op de hoogte van de voortgang.
- Het ministerie van Justitie en Veiligheid stelt (extra) subsidiegelden beschikbaar om de samenwerking tussen het zorg-, sociaal- en veiligheidsdomein te intensiveren en structureel te maken. Het ZVH neemt deel aan de actuele ontwikkelingen in de regio Oost Brabant. Het ZVH neemt deel aan de inventarisatie en daarbij behorend vervolg, zowel op inhoud als vanuit haar faciliterende functie.
- De netwerkbijeenkomsten en collegiale bijeenkomsten worden in een nieuw jasje gestoken zodat we nog beter kunnen aansluiten op de actualiteit en behoefte van onze partners. We kiezen daarbij voor meer diversiteit.

⁴ Diefstal, vandalisme of bedreiging zijn voorbeelden van veelvoorkomende criminaliteit. Voor deze zaken is er de zogeheten ZSM-aanpak, waarbij zaken vaak in één dag worden afgehandeld. Daders worden direct en zorgvuldig gecorrigeerd en er wordt recht gedaan de belangen van de slachtoffers en de samenleving.

Verder nemen we in afwachting van een besluit van de stuurgroep zorg en veiligheid op het jaarverslag 2023 nemen we in dit jaarplan alvast op:

- Gezamenlijk met gemeenten die goede contacten hebben met het zorgkantoor en/of CIZ het knelpunt inzake huisvesting en plaatsingsproblematiek te adresseren en het zorgkantoor en/of CIZ tot een maatwerk-oplossing te bewegen (signaal huisvesting en plaatsingsproblematiek, concept jaarverslag 2023)
- Het ZVH pak een faciliterende rol in de gesprekken tussen gemeenten en de PI waardoor het gesprek tussen hen kan worden gevoerd en oplossingen kunnen worden gevonden zodat de samenwerking niet meer knelt.

2.3 (Door)ontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Noordoost

2.3.1 Doorontwikkeling strategische fundamenten van het samenwerkingsverband

Dit jaar bestaat het ZVH vijf jaar. Tijdens de bestuurlijke heidag afgelopen november is door de convenantpartners een blik op de toekomst geworpen. Er is op vraagstukken op de niveaus van de samenwerking van convenantpartners, de stuurgroep en het ZVH als uitvoeringsorganisatie vooruitgekeken. Waar willen we de komende jaren met elkaar naartoe? De eerste bevindingen zijn opgemaakt. Dit jaar staat in het teken van verdere verdieping en (indien nodig) besluitvorming op de strategische fundamenten van het samenwerkingsverband.

Het samenwerkingsverband wil met elkaar:

- Besluitvorming rondom eventuele uitbreiding van het samenwerkingsverband met nieuwe convenantpartners;
- Het ZVH door ontwikkelen naar een samenwerkingsverband van, voor en door de convenantpartners;
- Een zijnsdiscussie voeren rondom de rol van de stuurgroep zorg en veiligheid;
- Besluiten welke rol wordt gezien voor de consultatiegroep en welke deelnemers hier dan bij aansluiten;
- De informatievoorziening van de stuurgroep naar andere convenantpartners actualiseren en optimaliseren zodat alle convenantpartners betrokken blijven en zich betrokken voelen bij het samenwerkingsverband.

Het ZVH faciliteert en ondersteunt het samenwerkingsverband. Op basis van de uitkomst wordt de stuurgroep, en indien nodig het Dagelijks Bestuur, gevraagd te besluiten op eventuele wijzigingen in het convenant en Privacy Protocol.

2.3.2 Huis op orde

Om als ZVH kwalitatief en effectief te kunnen opereren is het van belang dat 'ons huis op orde blijft'.

De uitvoeringsorganisatie ZVH

- Bestaande werkprocessen worden tegen het licht te houden en er wordt ingezet op verdere uniformering van de werkwijze.
- De kwaliteit van de regietaak van het ZVH is altijd een belangrijke prioriteit. Het ZVH blijft investeren op deskundigheidsbevordering van (o.a.) de procesregisseurs zodat partners gegarandeerd blijven van onze expertise en meerwaarde. Zaken rondom het thema Veilig Publieke Taak wordt in de eigen organisatie geactualiseerd.

Informatiedeling en privacy

- De Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden (WGS) is in december 2020 door de Tweede Kamer aangenomen. Indien de wet door de Eerste Kamer wordt aangenomen, moet deze worden geïmplementeerd. Op dit moment wordt de behandeling van het wetsvoorstel door de Eerste Kamer schriftelijk voorbereid. Zodra de ingangsdatum van de wet bekend is, start het ZVH een implementatietraject op.
- Naast de WGS vindt tevens een relevante ontwikkeling plaats ten aanzien van de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams). De Wams en WGS liggen in elkaars verlengde. De intentie van dit wetsvoorstel is dat Zorg- en Veiligheidshuizen worden genoemd als aanpalende domeinen, waardoor dit ook voor het ZVH relevante wetgeving kan zijn. Het ZVH volgt daarom de actualiteiten rondom het wetsvoorstel en zal daar waar gewenst in de regio aansluiten bij gesprekken rondom de implementatie van de Wams, al dan niet in relatie tot de rol en taak van het ZVH.
- De DPIA⁵ op de gegevensverwerkingen in het ZVH waarvoor partners gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijk zijn, ronden we in 2024 af. Op basis van de DPIA worden de relevante maatregelen doorgevoerd binnen het ZVH. Ook gaan we werken met een interne audit om periodiek de naleving van de afspraken te toetsen en te bespreken. Ook zal het ZVH de E-learning gegevensdeling in het zorg en veiligheidsdomein zelf doorlopen en actief onder de aandacht brengen bij de netwerkpartners.

⁵ Data Protection Impact Assessment.

3. Mensen en middelen

Formatie en bezetting d.d. 1-1-2024

	Formatie (incl. POK-middelen)	Bezetting
Functie	fte	fte
Management	1.00	1.00
Ontwikkeling en beleid	0.89	0.89
Project- en beleidsondersteuning	0.89	0.89
Managementondersteuning	0.89	0.89
Procesregie	7.46	7.28
Totaal	11.13 fte	10.95 fte

Begroting 2024⁶

Uitgaven		Inkomsten	
Personeel	1.101.580	Bijdrage Rijk regulier	251.020
Organisatie	68.490	Bijdrage Rijk POK-middelen	326.000
Huisvesting	85.270	Bijdrage gemeenten	721.030
Beheer	40.700		
Kantoor	2.010		
Totaal	1.298.050	Totaal	1.298.050

⁶ Mogelijke niet-begrote incidentele uitgaven of te verwachten budgetoverschrijdingen worden, indien nodig, ter besluitvorming voorgelegd aan het dagelijks bestuur.

Risico's

Onderwerp	Risico	Gevolg	Maatregel	Gradatie
Pieken in het aantal aanmeldingen van complexe casuïstiek	Casussen worden niet tijdig of o.b.v. de gestelde kwaliteitscriteria behandeld	Ontevreden klanten, overbelasting personeel, gebrek aan kwaliteit in de procesregie	Efficiënt organiseren van de inzet en verwachtingen-management in tijden van veel aanmeldingen	Laag
Personele onderbezetting	Casussen en gerelateerde werkprocessen worden te laat, gedeeltelijk of helemaal niet behandeld	Ontevreden klanten, overbelasting en onvrede bij personeel	Tijdig anticiperen op vertrek door opleiden eigen personeel en/of werven van vervanging	Laag
Krapte op de arbeidsmarkt en financiële krapte	Partners sluiten minder aan bij COM-overleggen	Er is geen gezamenlijke en integrale aanpak	De manager schaaft eventuele signalen op naar directieniveau, zodat commitment binnen de organisatie herbevestigd wordt.	Middel