

Handreiking aansluiting ZSM en veiligheidshuizen

Leeswijzer

De handreiking is ingedeeld in drie thema's: bestuurlijke afstemming, werkafspraken en kennisontwikkeling. De volgorde is bewust zo gekozen hoewel in de praktijk de verschillende thema's deels overlappend kunnen worden opgepakt. De bestuurlijke visie en het commitment van alle betrokken partijen zijn een belangrijke voorwaarde voor het aangaan van werkafspraken. Het bestaan van enige vorm van een gezamenlijke werkpraktijk op basis van eerste werkafspraken is een voorwaarde voor het ontwikkelen van kennis van medewerkers.

Inhoudsopgave

1.	Bestuurlijke afstemming	2
	Landelijk kader veiligheidshuizen	2
	Thema's voor bestuurlijke afstemming	3
2.	Werkafspraken aansluiting ZSM en veiligheidshuizen	4
	Gemeenschappelijke visie op de inrichting van de koppelvlakken.....	5
	Vertalen koppelvlakken naar bedrijfsvoering	6
	Afspraken maken over monitor en afstemming	6
4.	Kennisontwikkeling	7
	Samenwerking tussen partners op gang brengen.....	7
	Organiseren van gezamenlijke leerervaringen	8
	Bijlage 1: Koppelvlakken	9

1. Bestuurlijke afstemming

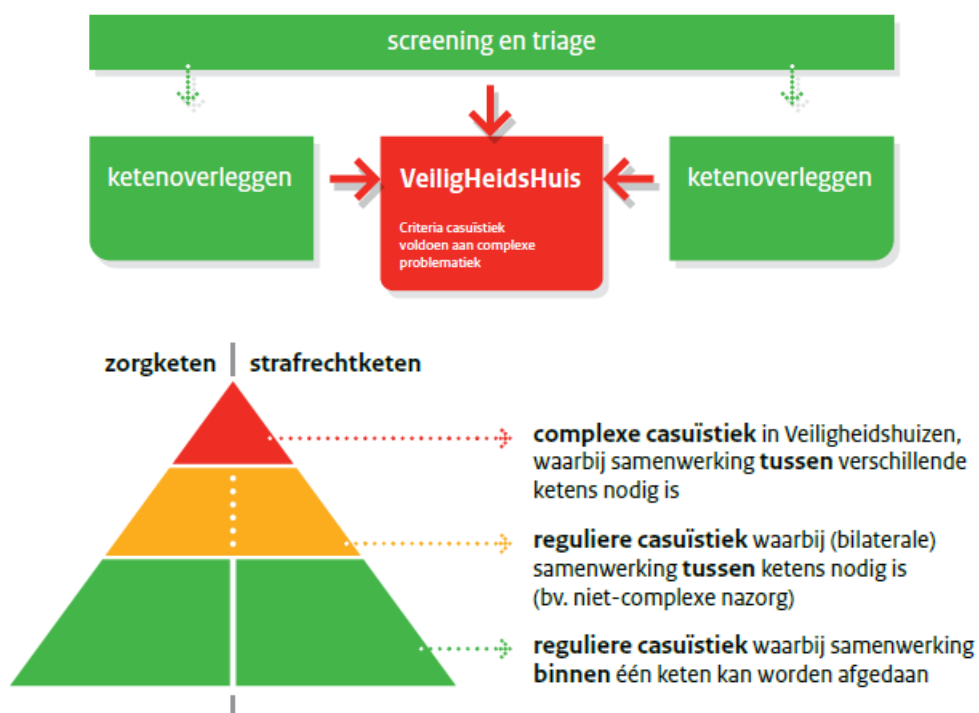
De pilots hebben aangetoond dat ZSM en de veiligheidshuizen elkaar kunnen versterken en dat een goede aansluiting het realiseren van strafrechtelijke interventies op maat mogelijk maakt. In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de uitgangspunten van de Veiligheidshuizen. Vervolgens wordt ingegaan op thema's die aan de orde dienen te komen bij de bestuurlijke afstemming over de aansluiting ZSM en veiligheidshuizen.

Landelijk kader veiligheidshuizen

Het veiligheidshuis is (conform het Landelijk Kader uit 2013) een netwerksamenwerking tussen straf, zorg- en (andere) gemeentelijke partners, waarin zij onder eenduidige regie komen tot een ketenoverstijgende aanpak van complexe persoons-, systeem- en gebiedsgerichte problematiek om ernstige overlast en criminaliteit te bestrijden. Gemeenten kunnen de veiligheidshuizen als instrument inzetten als onderdeel van hun integrale veiligheidsbeleid en vanuit hun regierol sturen op de samenwerking tussen partners. Daarbij is afstemming met lokale organisaties en overlegtafels (zoals ZSM) een cruciale voorwaarde om zorg te dragen voor een goede, sluitende lokale en regionale aanpak. Binnen de veiligheidshuizen worden, zowel voor de analyse als voor de aanpak, de expertise en interventies van de strafrecht- en zorgketen en eventueel bestuurlijke interventies gecombineerd.

Het veiligheidshuis neemt geen casuïstiek of verantwoordelijkheden over van bestaande partners maar verbindt partners in een ketenoverstijgende aanpak. Partners maken zelf een eerste (voor)selectie van casuïstiek op basis van beschreven criteria voor de complexe casuïstiek voordat zij zaken inbrengen in het veiligheidshuis. Instroom van casuïstiek in het veiligheidshuis is uiteindelijk afhankelijk van de strategische agenda en prioritering voor het veiligheidshuis, die door gemeenten in samenspraak met sleutelpartners in een regionale stuurgroep is vastgesteld.

Onderstaande figuur – ontleend aan het Landelijk Kader Veiligheidshuizen – geven de verhouding tussen complexe casuïstiek in het Veiligheidshuis ten opzichte van reguliere samenwerking weer. De tweede figuur – ook ontleend aan het Landelijk Kader Veiligheidshuizen – geeft schematisch de verschillende routes van instroom bij een veiligheidshuis weer.



Figuur 1: Veiligheidshuis

Thema's voor bestuurlijke afstemming

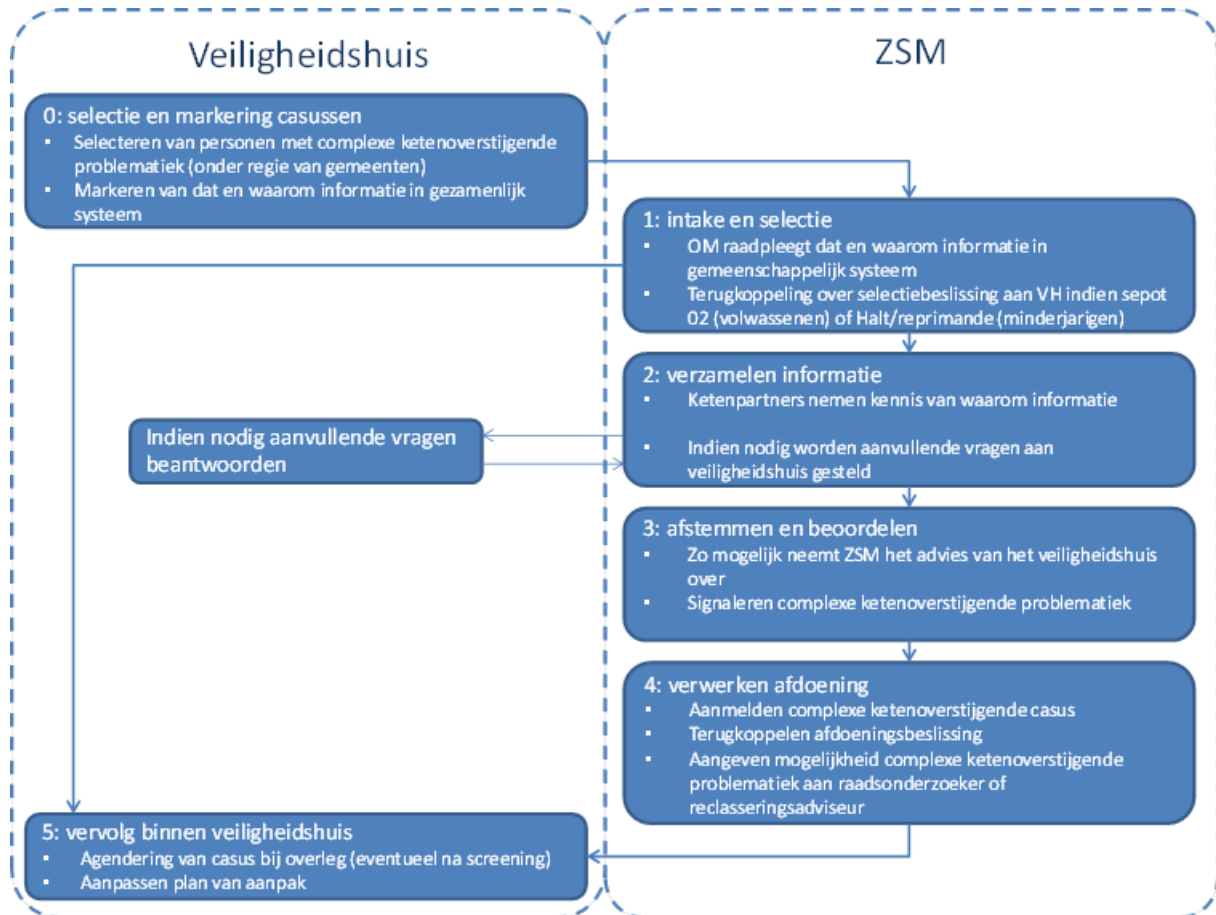
De ervaring is dat commitment van alle betrokken partijen een noodzakelijke randvoorwaarde is om tot een succesvolle samenwerking te komen. Dat wil zeggen commitment van de regionale stuurgroep veiligheidshuis, de parketleiding van het Openbaar Ministerie, bestuur van overige justitie-partners en betrokken gemeenten. Immers, bij de samenwerking tussen ZSM en veiligheidshuizen worden werkafspraken gemaakt die nieuw zijn of anders zijn dan de huidige. Bovendien is gebleken dat sturing op de naleving van de afspraken nodig is, omdat ze anders verwateren.

Het doel van bestuurlijke afstemming is het ontwikkelen van een gedeeld beeld van de samenwerking tussen ZSM en de veiligheidshuizen. Wanneer er een gedeeld vertrekpunt is, kunnen de partners samenwerkingsrelatie verder vormgeven en zich verbinden aan de manier waarop daar concreet uitvoering aan wordt gegeven. Uit de pilots zijn enkele thema's naar voren gekomen die om bestuurlijke afstemming vragen:

- Expliciteren van de strategische agenda en prioriteiten van het veiligheidshuis en ZSM.
- Formuleren van de meerwaarde die gezien wordt in de verbinding van ZSM en veiligheidshuizen. Gedeeld vertrouwen dat beide netwerken elkaar nodig hebben om betekenisvolle interventies te realiseren is van groot belang.
- Type casuïstiek en groep geprioriteerde personen die in het veiligheidshuis wordt behandeld. Wanneer veiligheidshuizen scherp kunnen definiëren welke type problematiek zonder twijfel voor bespreking in het veiligheidshuis in aanmerking komt is het beter mogelijk om op ZSM deze zaken te herkennen en de samenwerking met het veiligheidshuis te realiseren.
- De vorm waarin de twee netwerken zich tot elkaar gaan verhouden. Hoe wordt informatie ontsloten (naast informatie-ontsluiting via systemen bijvoorbeeld ook bij vragen mogelijkheid tot telefonisch contact?)
- Wederzijdse verwachtingen omtrent de inzet van de partners: gezamenlijk commitment en vertrouwen dat ZSM de beschikbare informatie van het veiligheidshuis betreft. Het is daarbij vervolgens van belang dat in de netwerk omgeving van het veiligheidshuis alle relevante partners zijn vertegenwoordigd om de complexe problematiek te bespreken en te komen tot een plan dat vanuit het perspectief van straf, zorg en gemeentelijke partners is opgesteld.

2. Werkafspraken aansluiting ZSM en veiligheidshuizen

In het eindrapport van de pilots ZSM en veiligheidshuizen is het zogenaamde generieke procesmodel voor de aansluiting gepresenteerd ¹. In figuur 1 is het procesmodel schematisch weergegeven. Er staan vijf processtappen in die in ieder geval binnen het veiligheidshuis en ZSM moeten worden doorlopen om de aansluiting te realiseren. De processtappen zijn nodig om de informatie-uitwisseling tussen beide netwerken mogelijk te maken. Dat gebeurt via koppelvlakken. De pijlen tussen de twee netwerken zijn de feitelijke koppelvlakken die moeten worden ingericht.



Figuur 2: schematische weergave generiek procesmodel

In het procesmodel is de inrichting van de processtappen (wie voert een activiteit uit, op welke manier gebeurt dit, et cetera) bewust zo veel mogelijk open gelaten. Dit kan immers per regio verschillen. Nadat de kaders voor de aansluiting bestuurlijk zijn afgestemd, is de volgende stap het vertalen van deze kaders naar werkafspraken op operationeel niveau. In bijlage 1 zijn – op basis van de pilotervaringen – handvatten meegegeven voor de invulling van rollen en verantwoordelijkheden.

In de pilots waren ketenmanagers van de veiligheidshuizen en coördinerend ZSM officieren verantwoordelijk voor het maken van de vertaling van de kaders naar werkafspraken. Zij stuurden vervolgens tevens op de naleving van de afspraken binnen het eigen netwerk.

¹ Het generieke procesmodel dient als minimum gezien te worden en kan een leidraad zijn voor de inrichting van de aansluiting. Uit de bestuurlijke afstemming kan natuurlijk ook een hogere ambitie dan 'alleen' de uitvoering van het generieke procesmodel komen.

De te nemen stappen voor de vertaling van het generieke model naar werkafspraken zouden er als volgt uit kunnen zien:

1. Het formuleren van een gemeenschappelijke visie op de inrichting van de koppelvlakken;
2. Het vertalen van de eisen aan de informatie-uitwisseling via de koppelvlakken naar de bedrijfsvoering van de eigen organisatie;
3. Het maken van afspraken over monitoring en tactische afstemming.

Gemeenschappelijke visie op de inrichting van de koppelvlakken

In het generieke procesmodel zijn drie koppelvlakken gedefinieerd voor de informatie-uitwisseling:

1. Het veiligheidshuis levert informatie over de bij haar bekend zijnde personen aan ZSM.
2. ZSM kan aanvullende informatie vragen en het veiligheidshuis levert deze (indien van toepassing).
3. Het terugkoppelen van informatie van ZSM naar het veiligheidshuis. Deze informatie kan betrekking hebben op de selectie- of afdoeningsbeslissing die is genomen bij personen die reeds bekend zijn bij het veiligheidshuis of op de signalering van een nieuwe complexe en ketenoverstijgende casus.

Het generieke procesmodel geeft aan welke koppelvlakken minimaal ingeregeld moeten worden voor een werkbare aansluiting. Het is geschikt om altijd een minimum aan informatie op ZSM beschikbaar te hebben via een gedeeld informatiesysteem. Het is denkbaar dat de ambitie is bepaalde processtappen anders in te vullen dan puur de informatie-uitwisseling via een systeem.

In Zeeland West-Brabant werkte men met een categorisering in huiselijk geweld-zaken: licht en zwaar. In geval van 'zware' zaken werden deze na aanmelding op ZSM aangeboden aan het veiligheidshuis. In het veiligheidshuis werden deze zaken besproken waar men de daarop volgende dag voor 13.00uur een advies formuleerde aan ZSM. Vervolgens werd mede op basis van dit advies op ZSM (en uiteraard het advies van de aanwezige partners op ZSM) een beslissing genomen ten aanzien van afdoening of routing. Bij de 'lichte' zaken nam ZSM – mede op basis van de informatie die van het veiligheidshuis beschikbaar was via ontsluiting door systemen – een afdoeningsbeslissing. Het Veiligheidshuis nam deze vervolgens voor kennisgeving aan bij de eigen bespreking.

De bestuurlijke ambitie kan dus leiden tot extra koppelvlakken tussen ZSM en de veiligheidshuizen.

Stap 1 is te bepalen of de opdracht van het bestuur aanvullende koppelvlakken tussen ZSM en de veiligheidshuizen nodig maakt.

Stap 2 is voor alle geïdentificeerde koppelvlakken bepalen:

- Wat is het **doel** van de informatie-uitwisseling op het koppelvlak?
- Wat is de **inhoud** van de informatie die wordt overgedragen? Welke informatie wordt uitgewisseld?
- **Wat gebeurt er met de informatie?**
- **Wanneer** wordt de informatie overgedragen/wat is de trigger om informatie te zenden?
- **Wie is verantwoordelijk** voor het zenden en het ontvangen van de informatie?
- Welke **vorm** heeft de informatieoverdracht (mail, systeem, welk systeem)?
- Wordt een **reactie** verwacht en zo ja, op welke termijn?
- Welke **kwaliteitseisen** worden er aan de informatie gesteld? (Bijvoorbeeld actualiteit van de informatie die wordt uitgewisseld of hoeveel aan informatie)

Voor de koppelvlakken die in het generieke procesmodel zijn beschreven zijn bovenstaande vragen grotendeels beantwoord met de inzichten van de pilots: zie hiervoor de tabellen in bijlage 1. Voor alle eventuele aanvullende koppelvlakken is het advies deze exercitie te doorlopen.

Het kan per regio verschillen welke informatiesystemen voor de communicatie worden gebruikt. Als veiligheidshuizen gebruik maken van GCOS is dit een geschikt systeem om de informatie-uitwisseling vorm te geven. Het advies is dan ook om dit systeem indien mogelijk te gebruiken. In maart 2015 volgt een release van GCOS waarin de mogelijkheid van informatie uitwisseling tussen ZSM en de veiligheidshuizen is geoptimaliseerd.

Vertalen koppelvlakken naar bedrijfsvoering

Als de koppelvlakken zijn gedefinieerd dient op ZSM en in de veiligheidshuizen de vertaling te worden gemaakt naar de eigen bedrijfsvoering. Welke functionaris moet welke activiteit ondernemen om de informatie op de vastgestelde wijze op het juiste moment te kunnen overbrengen? Welke functionaris moet welke activiteit uitvoeren om de ontvangen informatie op de gewenste wijze in de eigen processen te gebruiken?

In Midden Nederland heeft het veiligheidshuis in GCOS de relevante informatie over personen vastgelegd. Met ZSM is de afspraak gemaakt dat de ketenprocescoördinator bij iedere ingestroomde verdachte bekijkt of de persoon 'bekend' is bij het veiligheidshuis door GCOS te raadplegen. Wanneer er ook een recent plan van aanpak is, wordt dit opgehaald en geprint door de ketenprocescoördinator. De print met informatie werd vervolgens meegenomen in het afstemmingoverleg (waarbij politie, OM, SHN, reclassering en/of Raad voor de Kinderbescherming aanwezig is).

Deze stap moet voor de veiligheidshuizen per definitie lokaal worden ingevuld. Er zijn geen algemeen geldende regels te formuleren, omdat de invulling direct samenhangt met de bestaande bedrijfsvoering.

Op de ZSM locaties is er meer uniformiteit en kan concreter worden weergegeven wie welke taken zou moeten uitvoeren. Toch geldt ook hier dat de details lokaal bepaald moeten worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opnemen van informatie in een digitale dossiermap of juist een fysiek dossier. Het verdient dan ook de aanbeveling dat ook de ZSM locatie een eigen werkinstructie ontwikkelt en verspreidt onder de verschillende partners die een rol hebben in de aansluiting tussen ZSM en de veiligheidshuizen.

Afspraken maken over monitor en afstemming

De voorgaande stappen leiden tot een gedeeld beeld over de wijze waarop de aansluiting tussen ZSM en Veiligheidshuizen wordt gerealiseerd. Wij adviseren dat er daarop volgend afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de werking van de aansluiting wordt gemonitord. Om te kunnen beoordelen of de uitvoering gaat zoals beoogd zijn monitorgegevens nodig. Op basis van deze gegevens kan een dialoog tussen ZSM en de veiligheidshuizen gevoerd worden over verbeteringen of benodigde aanpassingen.

Het verdient aanbeveling te zoeken naar monitorgegevens die uit reeds bestaande registraties gehaald kunnen worden of eenvoudig verzameld kunnen worden. De ervaring van de pilots heeft geleerd dat aanvullende registraties ten behoeve van monitoring slecht gevuld worden. Ook is de ervaring dat voornamelijk tijdens de opstartfase gegevens over de uitvoering nodig zijn om deze te benutten om de aansluiting op orde te krijgen. Als de aansluiting eenmaal goed is ingeregeld is er naar verwachting minder behoefte aan continue monitoring.

Voorbeelden van indicatoren voor de kwaliteit van de aansluiting zijn:

- Aantal adviezen van het veiligheidshuis dat wel / niet is opgevolgd bij ZSM;
- Aantal keer dat bij verdachten die zijn ingestroomd bij ZSM en waarvan informatie van het veiligheidshuis beschikbaar was, een terugkoppeling vanuit ZSM naar het veiligheidshuis is gedaan;
- Snelheid waarmee een aanvullende vraag aan het veiligheidshuis wordt beantwoord.

Naast afspraken over de inhoud van de monitor, zijn ook afspraken nodig over afstemming en overlegvormen op het tactische niveau (ketenmanagers en coördinerend ZSM officieren). Denk hierbij aan vragen als 'hoe vaak komt men bijeen?', 'wie is daarbij aanwezig?', 'wat is de agenda voor deze bijeenkomsten?' en 'hoe wordt omgegaan met zaken die in de praktijk niet verlopen als beoogd?'.

Naast een tactisch overleg kan er ook voor worden gekozen een frequenter operationeel overleg te organiseren tussen de medewerkers van beide netwerken die direct betrokken zijn in de werkprocessen van de aansluiting. Dit is een bruikbaar instrument om in korte cycli knelpunten in de praktijk op te lossen en de procesgang zo te verbeteren. Bijkomend voordeel is dat de medewerkers elkaar en elkaars werk beter leren kennen. Dit bevordert de samenwerking is de ervaring uit de pilots.

Gedurende de pilotperiode was er regelmatig afstemming tussen ZSM en Veiligheidshuizen over de wijze en plaats van de informatieverstrekking tussen ZSM en de Veiligheidshuizen. Naar aanleiding van dit overleg is bijvoorbeeld in een pilotregio afgesproken dat meer scherpte vereist was in de informatie die het veiligheidshuis in GCOS opnam. De interventiespecialisten van het OM die namens het OM aan de casusoverleggen van het veiligheidshuis deelnemen hebben geholpen om deze scherpte (actueel, goed onderbouwd, opgeslagen op de juiste plaats) te realiseren.

4. Kennisontwikkeling

Bij het implementeren van nieuwe werkprocessen is het belangrijk om aandacht te besteden aan de 'instrumentele' kant (zie hoofdstuk 2). Echter, alleen deze instrumentele kant organiseren is niet voldoende. Er dient tijdens de implementatie minimaal zoveel aandacht te zijn voor de samenwerking tussen partners en het organiseren van gezamenlijke leerervaringen.

Samenwerking tussen partners op gang brengen

Een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle samenwerking is onderlinge betrokkenheid. Daarom adviseren we dat in ieder geval de medewerkers die vrijwel dagelijks met elkaar samenwerken vanuit ZSM en veiligheidshuis elkaar kennen. Wederzijds begrip en inzicht in elkaars processen is belangrijk. Het advies is om elkaars werkwijze te leren kennen door bijvoorbeeld het organiseren van een werkbezoek van medewerkers van het veiligheidshuis aan ZSM, of vice versa. Ook een dagdeel 'meelopen' met elkaar is in een aantal pilotregio's goed bevallen. Hier zijn duo's gevormd bestaande uit een medewerker van ZSM en een medewerker van het veiligheidshuis die een dagdeel met elkaar hebben meegelopen. Op deze manier ontstaat inzicht in elkaars werkwijze.

De medewerkers van de veiligheidshuizen krijgen een beeld van de hectiek op ZSM. Door dit inzicht en deze kennis worden zij beter in staat gesteld om ZSM op een dusdanige wijze te voeden met informatie en advies (zowel qua timing als qua inhoud) dat ze daarmee impact hebben op de afdoeningsbeslissing.

De medewerkers van ZSM zijn door de opgedane kennis beter op de hoogte wat de functies en mogelijkheden van het veiligheidshuis zijn. Hierdoor kunnen zij beter inschatten wanneer bespreking het veiligheidshuis meerwaarde heeft en hoe het gebruik van de informatie van het veiligheidshuis kan bijdragen aan een betekenisvolle afdoening op ZSM.

Het advies is verder te investeren in het laten leren van elkaar, en daar zeker in de eerste periode voldoende tijd en capaciteit voor te reserveren. De inspanningen dragen bij aan het opbouwen van een goede werkrelatie tussen ZSM en de veiligheidshuizen.

Bijzondere aandacht is nodig voor het trainen van administratief medewerkers die in het veiligheidshuis het advies aan ZSM registreren. Zij moeten geïnstrueerd worden over de wijze

waarop zij dit moeten doen en de geldende privacy regels waar ze zich daarbij aan moeten houden. Hiermee verbetert de kwaliteit, uniformiteit en daarmee de bruikbaarheid van het advies. Het is goed hierbij een officier van ZSM te betrekken. Zij kunnen als gebruiker van het advies bepalen waar het advies aan moet voldoen. De eerste periode na implementatie is feedback op de adviezen een goede methode om de kwaliteit constant te verbeteren.

Organiseren van gezamenlijke leerervaringen

Er is vakmanschap nodig voor het signaleren van complexe en ketenoverstijgende problematiek. Vakmanschap definiëren we als: de professionalisering van medewerkers met als doel het verschil kunnen, en durven maken op basis van professionele kwaliteit en maatschappelijke betrokkenheid. Naast deze houding van professionals is het belangrijk dat de medewerkers op ZSM weten bij welk type problematiek de afstemming met het veiligheidshuis van meerwaarde is.

Dat vraagt alertheid op mogelijke signalen van achterliggende problematiek rond een persoon en de capaciteit om informatie te kunnen duiden. Er wordt door de VNG en de justitiële ketenpartners gewerkt aan het opzetten van een gezamenlijke leeromgeving voor de ontwikkeling van expertise, kennis en attitude. Het bestaat uit een combinatie van deskundigheidsbevordering, kennisdeling en een interdisciplinaire leeromgeving waar met concrete casussen geoefend en gewerkt wordt aan de verbreding van handelingsperspectieven. Dit leerprogramma wordt in de loop van 2015 ontwikkeld ten behoeve van de regio's.

In het leerprogramma wordt voor een belangrijk deel gebruik gemaakt van intervisie als methode om tussen ZSM en de veiligheidshuizen beter begrip voor elkaars perspectieven en processen te genereren. Wanneer de regio's bekend zijn met de methode van intervisie is het relatief eenvoudig zulke sessies zelf te organiseren. Het landelijk programmateam kan hierbij helpen door een eerste bijeenkomst voor te bereiden en te begeleiden.

In Rotterdam is tijdens de pilot een leergang deskundigheidsbevordering ontwikkeld en gegeven. Deze leergang was gericht op kennis, attitude en vaardigheden bij het werken in een netwerkomgeving. De leergang had tot doel om het kennisniveau van betrokken partners te verhogen ten aanzien van interventiestrategieën, inzicht geven in de verschillende logica's waardoor de samenwerking soepeler verloopt, en meer creativiteit en uitwisseling realiseren ten aanzien van ideeën m.b.t. interventies.

Bijlage 1: Koppelvlakken

1. Informatie over lopende casussen van het veiligheidshuis naar ZSM
2. Aanvullende vragen vanuit ZSM aan het veiligheidshuis
3. Terugkoppeling informatie over afdoening van ZSM naar veiligheidshuis
4. Agenderen complexe en ketenoverstijgende problematiek van ZSM naar veiligheidshuis

1. Informatie over lopende casussen van het veiligheidshuis naar ZSM

Doel: Het leveren van actuele informatie van het veiligheidshuis aan ZSM.

Inhoud: Er wordt bij alle actieve casussen waar sprake is van complexe problematiek (lees: alle bekende personen van het veiligheidshuis) door de ketenpartners binnen het veiligheidshuis een concreet advies gegeven over de afdoening indien de persoon als verdachte instroomt op ZSM.

Wat gebeurt er mee: De informatie is in een systeem dat op ZSM toegankelijk is beschikbaar. Indien een op ZSM ingestroomde verdachte in het systeem voor komt met een advies aan ZSM, voegt de KPC'er dit advies toe aan het ZSM dossier. Het advies wordt bij het afstemmingsoverleg betrokken en waar mogelijk gevolgd. Indien een verdachte bekende is van een veiligheidshuis koppelt de KPC'er ook altijd de selectie of afdoeningsbeslissing terug aan het veiligheidshuis (zie koppelvlak 2).

Wanneer: Het advies van het veiligheidshuis is gebaseerd op casusoverleggen in het veiligheidshuizen. Op ZSM wordt bij iedere binnenkomen verdachte in de selectiefase gecontroleerd of de verdachte bekend is bij het veiligheidshuis en wat het eventuele advies is.

Wie: In de pilotregio's waren meestal de parketsecretarissen of interventiespecialisten van het parket (die betrokken zijn bij het veiligheidshuis) verantwoordelijk voor het vastleggen van een actueel en concreet advies in een systeem dat voor ZSM raadpleegbaar is. Voor ZSM is het de KPC'er die verantwoordelijk is voor het raadplegen van het gedeelde systeem om te zien of een verdachte bekende is van het veiligheidshuis.

Vorm: Dit is afhankelijk van de lokale situatie. Het gebruik van GCOS heeft de voorkeur, omdat dit systeem op ZSM toegankelijk is en omdat er in de doorontwikkeling van GCOS rekening wordt gehouden met de ondersteuning van de aansluiting tussen ZSM en de veiligheidshuizen door het systeem. Indien de veiligheidshuizen niet met GCOS werken dient er een andere oplossing te worden gezocht. In de pilot is in een regio gewerkt met communicatie richting ZSM via Amazone.

Reactie: Er volgt feedback op de informatie die het veiligheidshuis in het gedeelde systeem zet als een van de actieve klanten instroomt bij ZSM. Over deze klanten wordt direct teruggekoppeld wat de ZSM beslissing is geweest.

Kwaliteitseisen: Uit de pilots is een aantal eisen aan het advies van de veiligheidshuizen aan ZSM naar voren gekomen. Alleen met kwalitatief goede adviezen zal de Officier op ZSM het advies overnemen. De kwaliteitseisen zijn als volgt:

- Het advies is actueel, niet ouder dan een jaar.
- Doel van de interventie moet duidelijk zijn.
- Contextinformatie (over impact op systeem en omgeving) is belangrijk.
- Concrete juridische taal hanteren.
- Informatie kort en bondig verwoorden.
- Verrijking van historie van incidenten bij huiselijk geweld.

Lessen uit de pilots:

- Zorg dat de informatie uit de veiligheidshuizen op een bruikbare en overzichtelijke manier en op een gemakkelijk raadpleegbare plek in het digitale systeem staat dat bij ZSM wordt geraadpleegd.
- Besteed als veiligheidshuis aandacht aan de actualiteit van de informatie die in het systeem wordt geplaatst.
- Gebruik bij meerdere veiligheidshuizen en één ZSM locatie één digitaal systeem.
- Ten aanzien van jeugd geldt dat er vaak al veel context informatie aanwezig is op ZSM (uit bijvoorbeeld informatiebronnen van politie en de RvdK). Binnen jeugd ligt de nadruk meer op routeren dan op afdoen. Aangezien binnen jeugd geldt dat op basis van het LIJ vaak al besloten wordt tot een routing met een raadsonderzoek, en in het raadsonderzoek contextinformatie wordt betrokken, is geborgd dat deze informatie wordt meegenomen bij het bepalen van de afdoening. Al deze informatie binnen de korte tijd op ZSM verzamelen is daarom niet noodzakelijk.

2. Aanvullende vragen vanuit ZSM aan het veiligheidshuis

Doel: Het verkrijgen van ontbrekende of meer recente informatie over een verdachte die als bekende van het veiligheidshuis is geregistreerd. Deze informatie wordt op ZSM gebruikt bij het nemen van een afdoenings- c.q. routeringsbeslissing.

Inhoud: De vraag vanuit ZSM wordt zo concreet mogelijk aan het veiligheidshuis gesteld, waarbij ook de persoonsgegevens van de verdachte worden gedeeld. Het veiligheidshuis geeft een helder antwoord op de gestelde vraag binnen de afgestelde termijn.

Wat gebeurt ermee: De vraag komt binnen bij het veiligheidshuis. Indien nodig wordt binnen het veiligheidshuis de vraag doorgezet naar degene die de vraag kan beantwoorden. Het antwoord op de vraag wordt samen met de reeds aanwezige informatie betrokken op ZSM in de beoordeling van de zaak en de afdoening.

Wanneer: Wanneer een ketenpartner op ZSM de informatie uit het veiligheidshuis als niet recent of onduidelijk beoordeeld of als aanvullende vragen zijn, wordt de vraag aan het veiligheidshuis voorgelegd.

Wie: Aan de kant van ZSM is het de Raad voor de Kinderbescherming bij jeugdigen en de Reclassering bij volwassenen die de vraag formuleert en naar het veiligheidshuis zendt. Waar de vraag terecht komt en wie ermee aan de slag gaat hangt af van de organisatie van het veiligheidshuis. Het heeft vanuit ZSM sterk de voorkeur dat er één plek (zoals bijvoorbeeld een bedrijfsbureau) is waar men met vragen terecht kan, waarna de vraag snel naar de juiste persoon wordt doorgezonden. De praktijk leert dat het anders niet gaat werken.

Vorm: Dit moet lokaal worden afgesproken. Het is mogelijk via telefoon, mail, systeem of een combinatie (daarbij alle zorgvuldigheidseisen i.k.v. privacybescherming in acht nemend). De vorm kan ook afhangen van het tijdstip. Buiten kantooruren zijn de meeste veiligheidshuizen niet bemand. Dan kan geen telefonisch contact plaatsvinden.

Reactie: De reactie dient een antwoord te zijn op de gestelde vraag. Vanwege het tempo op ZSM is het gewenst dat de reactie spoedig volgt. Wat dit precies betekent dient lokaal te worden afgesproken.

Kwaliteitseisen: Uit de pilots zijn vooral snelheid en bereikbaarheid als eis naar voren gekomen.

Lessen uit de pilots: In Zeeland West Brabant werd gewerkt met een 'intermediair' namens de Veiligheidshuizen op ZSM is. Deze rol van intermediair werd ingevuld door de parketsecretarissen van het Veiligheidshuis die tijdens kantoortijden diensten draaien op ZSM. Hierdoor was er een 'directe lijn' met het Veiligheidshuis. De parketsecretaris van het Veiligheidshuis die op ZSM dienst had nam bij relevante zaken contact op met de parketsecretaris van het Veiligheidshuis om te achterhalen of er informatie bij het Veiligheidshuis bekend was over de betreffende verdachte én wat deze informatie betreft. In geval er informatie bekend was, gaf de parketsecretaris van het Veiligheidshuis vaak aan dat de zaak besproken werd op het Veiligheidshuis in multidisciplinair overleg en werd afgesproken dat een paar uur later een terugkoppeling van de bespreking volgde aan ZSM.

3. Terugkoppeling informatie over afdoening van ZSM naar veiligheidshuis

Doel: Het veiligheidshuis op de hoogte stellen van beslissingen die worden genomen op ZSM bij actieve klanten. Deze informatie kan gevolgen hebben voor het lopende plan van aanpak.

Inhoud: In de pilots is gebleken dat de volgende informatie belangrijk is voor het veiligheidshuis:

- De naam van de verdachte.
- De inhoud van de afdoeningsbeslissing, routeringsbeslissing, sepot 02 (volwassenen) of Halt/reprimande (jeugd).
- Of er wel of geen reclasseringsonderzoek gepland is.
- Of het advies van het veiligheidshuis gevolgd is en zo niet beknopte uitleg waarom niet.

Wat gebeurt ermee: De informatie komt binnen bij het veiligheidshuis waar wordt beoordeeld of de informatie reden is om bijvoorbeeld de casus in een casusoverleg te agenderen, of anderszins.

Wanneer: Indien de verdachte bekende is van het veiligheidshuis, dient altijd teruggekoppeld te worden over de afdoening of selectiebeslissing. Wanneer dit precies gebeurt, hangt af van de lokale situatie op ZSM. Er zijn voorbeelden bekend waar het direct wordt gecommuniceerd, maar ook andere voorbeelden waarbij aan het einde van de dag alle informatie in een keer wordt verzonden naar het veiligheidshuis.

Wie: Aan de kant van ZSM is de KPC'er verantwoordelijk voor de terugkoppeling. Aan de kant van het veiligheidshuis is er idealiter één punt waar alle informatie samen komt. Dit is per definitie het geval als er via een systeem wordt gecommuniceerd.

Vorm: Dit is afhankelijk van de lokale situatie. Het gebruik van GCOS heeft de voorkeur, omdat dit systeem op ZSM toegankelijk is en omdat er in de doorontwikkeling van GCOS rekening wordt gehouden met de ondersteuning van de aansluiting tussen ZSM en de veiligheidshuizen door het systeem. Indien de veiligheidshuizen niet met GCOS werken dient er een andere oplossing te worden gezocht. **Reactie:** Er volgt geen reactie op de informatie die ZSM terugkoppelt.

Kwaliteitseisen: Uit de pilots zijn geen specifieke kwaliteitseisen naar voren gekomen. Het betreft feitelijke informatie. De feedback waarom er eventueel geen gehoor is gegeven aan het advies is wel belangrijk voor het veiligheidshuis om de kwaliteit van toekomstige adviezen te verbeteren.

Lessen uit de pilots: Als er via mail wordt gecommuniceerd, wordt het voor de ZSM medewerker al gauw onwerkbaar als er per veiligheidshuis meerdere mensen zijn die gemaild moeten worden met de terugkoppeling van ZSM. Dan is het inrichten van een algemene mailbox per veiligheidshuis gewenst. Het werken met een vast format via een centrale mailbox en/of mail aan het bedrijfsbureau werkt goed, is de ervaring van de pilots. Ook hier geldt weer dat de zorgvuldigheidseisen i.v.m. privacybescherming in acht moeten worden genomen.

4. Agenderen complexe en ketenoverstijgende problematiek van ZSM naar veiligheidshuis

Doel: Het aanmelden van personen die nog niet bekend zijn bij het veiligheidshuis maar waarbij mogelijk wel sprake is van complexe en ketenoverstijgende problematiek, voor verdere bespreking in het veiligheidshuis.

Inhoud: In de pilots is gebleken dat de informatie die het veiligheidshuis nodig heeft beperkt is. De persoonsgegevens van de verdachte zijn voor het veiligheidshuis voldoende. Er hoeft ook geen vraagstelling bij de agendering; die wordt in het veiligheidshuis opgesteld.

Wat gebeurt ermee: Dit hangt af van de organisatie van het veiligheidshuis. De agendering zal beoordeeld worden om in te schatten of een agendering in een casuoverleg inderdaad nodig is, of dat een andere actie (zoals bijvoorbeeld doorzetten naar één organisatie) gepaster is.

Wanneer: Indien op ZSM wordt besloten dat een agendering op zijn plaats is, wordt deze direct gedaan.

Wie: Aan de kant van ZSM is de KPC'er verantwoordelijk voor de agendering. Los daarvan kan iedere ketenpartner van ZSM op eigen initiatief op de gebruikelijke wijze casussen aanmelden. Aan de kant van het veiligheidshuis is er idealiter één punt, bijvoorbeeld een algemene mailbox, waar alle agenderingen worden gemeld.

Vorm: Dit is afhankelijk van de lokale situatie. Het gebruik van GCOS heeft de voorkeur, omdat dit systeem op ZSM toegankelijk is en omdat er in de doorontwikkeling van GCOS rekening wordt gehouden met de ondersteuning van de aansluiting tussen ZSM en de veiligheidshuizen door het systeem. Indien de veiligheidshuizen niet met GCOS werken dient er een andere oplossing te worden gezocht. In de pilot is in een regio gewerkt met communicatie vanuit ZSM via reguliere email.

Reactie: Er volgt geen reactie op de agendering.

Kwaliteitseisen: Uit de pilots zijn geen specifieke kwaliteitseisen naar voren gekomen. Het betreft feitelijke persoonsinformatie.

Lessen uit de pilots: Vanuit ZSM worden alleen casussen geagendeerd als bekend is welk type zaken op het veiligheidshuis kunnen worden besproken. Veiligheidshuizen moeten deze kennis actief verspreiden bij ZSM, aangezien op ZSM de meeste medewerkers niet goed weten welk soort casuïstiek geschikt is voor behandeling op het veiligheidshuis.