

# VERBETERACTIES

voor het versterken van de  
samenwerking bij acute  
onveiligheid

## Op basis van de geleerde lessen uit de pilot Straf en Zorg en het werkbezoek aan Hart van Brabant

April 2024

<b>Ten behoeve van</b>	Het versterken van de samenwerking bij acute onveiligheid
<b>Gebaseerd op opbrengsten uit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De pilot Straf en Zorg Haaglanden</li><li>• Het werkbezoek regio Hart van Brabant</li></ul>
<b>Betrokken ketenpartners</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leon van Sasse van IJsselt, manager Crisisdienst Jeugdbescherming-West</li><li>• Atty Geerling, Politie Eenheid Den Haag</li><li>• Roland van den Berg, manager Zorg en veiligheidshuis Hollands Midden (Hecht)</li><li>• Ingrid Nieuwenhuizen, manager Veilig Thuis Haaglanden</li><li>• Manon Pont, sr. beleidsadviseur Den Haag, namens regio Haaglanden</li><li>• Zefanja vd kolk, sr. beleidsadviseur Den Haag, namens regio</li></ul>

	<p>Haaglanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerdien Bisschop, sr. beleidsadviseur Alphen aan den Rijn, namens regio Hollands Midden</li><li>• Marieke Heemskerk, manager Veilig Thuis Hollands Midden</li><li>• Irma van Rijn, manager GGD Holland Midden</li></ul>
<b>In opdracht van</b>	Het regionaal netwerk Zorg- Straf Haaglanden/Hollands Midden
<b>Opgesteld door</b>	Dryske Roovers - regionaal projectleider Roovers Advies & Projecten



## Context

Vanuit het Regionaal Netwerk Zorg Straf zijn de ketenpartners, Politie Eenheid Den Haag, Veilig Thuis Haaglanden, Crisisinterventieteam van jeugdbescherming West, Zorg- en Veiligheidshuis Hollands Midden (HECHT, waaronder GGD en Veilig Thuis) en gemeente Den Haag (namens de regiogemeenten Haaglanden), met elkaar verenigd, omdat er een gedeelde wens is om de samenwerking bij acute onveiligheid te verbeteren. Hiervoor hebben we gekeken naar de werkzame elementen die reeds zijn opgedaan bij de pilot Samen Op In Acuut (2020) en hebben we in maart 2024 een werkbezoek gebracht aan de voorlopende regio Hart van Brabant om te leren van hun lessons learned, en good practices.

Op basis hiervan zijn verbeteracties opgesteld die houvast kunnen bieden bij de te nemen vervolgstappen in de versterking van de samenwerking bij acute onveiligheid.

## Leeswijzer

Dit document sluit aan op, en dient gelezen te worden in relatie tot: *Verslag Werkbezoek Hart van Brabant 18-3-2024* waarin de geleerde lessen en werkzame elementen meer uitgebreid zijn beschreven.

### Werk samen vanuit de bedoeling

De bedoeling: Multidisciplinair, integraal (in samenhang en afstemming domein overstijgend) samenwerken bij acute onveiligheid. Efficiënt (en voor een ieder prettig) samenwerken om tijdig een zo passend mogelijke interventie te kunnen doen.

### Zorg voor commitment op het doel en dus ook op het investeren om daar te komen

Het doel: beter en efficiënter samenwerken bij acute onveiligheid om de kans op duurzame veiligheid te vergroten<sup>[1]</sup>. Beter, door een zo passend mogelijk aanbod voor de client in crisis te doen en efficiënter zodat alle professionals in de keten kunnen doen waar ze goed in zijn, de andere partners daarop kunnen vertrouwen en er in het proces geen onnodig dingen dubbel gedaan worden (denk aan het spreken van directbetrokkenen, risico-inventarisaties en het (starten van een) plan van aanpak). Als iedereen zich daaraan committeert en eigenaar van voelt, impliceert dat ook dat er bereidheid is daarin te willen investeren. Een heldere (bestuurlijke) opdracht helpt hierbij.

Werkzame elementen:

- Partijen dragen zelf zorg voor deskundigheidsbevordering (gesloten beurzen)
- Partijen zijn bereid hun 'toppers' te laten gaan in het reguliere werk van de bronorganisatie door ze actief in te zetten in de netwerkorganisatie
- Partijen zijn bereid soms (waar een leemte/twijfel blijkt) buiten gebaande paden te gaan voor het gezamenlijke einddoel

Good practice Hart van Brabant: alle organisaties die professionals leveren in het CIT kennen vormen van schaarste in het personeelsbeleid. Toch hebben ze allen hun zwaargewichten afgevaardigd in het CIT. In de praktijk komt het voor dat er op basis van de beschikbare informatie twijfel is over of het CIT hem wel/niet zou moeten oppakken. Dan gaat het om goodwill. Dat betekent dat ze vaak toch doen wat nodig is in het kader van 'the good cause' en 'burenhulp verlenen'.

Good practice Hart van Brabant: door de inrichting van een integrale crisisdienst (dus ook op onbegrepen gedrag) haal je de triage hiervan bij de politie weg. Dit is eerlijk tegenover de client in crisis omdat je de inschatting laat bij een professional die hier goed in is. Daarbij scheelt dit de politie veel capaciteit die besteedt kan worden aan dat waar zij goed in is.



[\[1\]](#) Voorgesteld doel. Dit doel kan uiteraard ook - in gezamenlijkheid- anders worden geformuleerd.

## **Investeer in de relatie en de kwaliteit van de samenwerking (Samen Op in Acute: Politie, Veilig Thuis, OM, CIT ) en pak signalen tijdig op (en door)**

Een efficiënte ketensamenwerking ontstaat niet in een dag. Elkaar zien, samen werken op casuïstiek (en of training) en samen oplossingen zoeken voor problemen of hiaten die zich op de werkvloer voordoen. Hierdoor ontstaat het gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Samen doen, samen falen = samen leren. De samenwerking monitoren, evalueren en vervolgens met het geleerde weer aan de slag. Van samen leren groeit de relatie. En groeien, kost tijd.

Werkzame elementen:

- Regelmatig domein overstijgend de samenwerking evalueren
- Duidt voor iedere partij wat een effectieve samenwerking de client (en dus hen) oplevert
- Op ieder basisteam sleutelpersonen gepositioneerd op het gebied van zorg en veiligheid
- Zorgen dat iedereen kan doen waar hij/zij goed in is (ieder op eigen stoel)
- Tijd. Geef groei de tijd en investeer hier in. Verwacht geen wonderen maar wees realistisch.

- Op ieder basisteam sleutelpersonen gepositioneerd op het gebied van zorg en veiligheid

Good practice Hart van Brabant: Bij het CIT hebben ze vaste evaluatiemomenten met de partners om samen te leren. Soms wordt er na het afronden van een crisisinterventie contact gezocht. Bijvoorbeeld wanneer deze heel heftig was, of indien er vragen zijn over gemaakte keuzes. Zo zocht de politie na een casus waar een gerelateerd geweld speelde contact met het CIT om te vragen waarom het meisje dat slachtoffer was, zo – in hun optiek té – lang op het bureau had gezeten. Waarna er tijd wordt gemaakt voor een goed gesprek.

In de regio HVB heeft het CIT een goede reputatie omdat ze zich heel betrouwbaar hebben getoond binnen de keten in de afgelopen jaren (element tijd). De politie werkt, ook binnen Samen Op in Acuat, graag met hen samen, omdat het ze oplevert dat ze niet (meer) hoeven te lobbyen met een burger in crisis en hierin worden ontzorgd.

Een ander voorbeeld is dat n.a.v. de evaluatie duidelijk werd dat het huisverbod helemaal los stond van de samenwerking en ze nu bezig zijn om de werkprocessen rondom deze bestuursrechtelijke maatregel hierin te integreren.

## **Zorg dat alle domeinen vertegenwoordigd zijn in de ambitie om een integrale crisisdienst in te richten voor doelgroep van 0-100 jaar**

Een crisisdienst functioneert alleen als het de burger in crisis tijdig en passend kan bedienen én ook weer kan loslaten na crisisinterventie. Dat impliceert naast heldere doel- en taakopvattingen van de crisisinterventiedienst (voor de instroom), ook stevige samenwerkingsafspraken met de ketenpartners die samenwerken in de crisisfase (doorstroom) alsook partners waar de client na de crisisinterventies moet landen. Oftewel de aanbieders die de client van een aansluitend hulpaanbod moeten voorzien (uitstroom). Hiervoor heb je zowel zorg- als strafdomein en zowel jeugd- als volwassendomein nodig.

Werkzame elementen:



- Bouw waar mogelijk voort op een bestaande domein overstijgende samenwerking, zoals die in het zorg- en veiligheidshuis. Hart van Brabant hebben ze de samenwerking op acut d.m.v. een addendum op het convenant Zorg- en Veiligheidshuis, geborgd en vormgegeven in een netwerksamenwerking.

## **Zorg voor de bereidheid tot investeren in door- en uitstroom van crisis cliënten**

Een goedlopende, betrouwbare crisisdienst is voor de hele zorg- en strafketen prettig. Om een goed functionerende crisisdienst te kunnen hebben is het van essentieel belang dat er van te voren goede afspraken zijn gemaakt over waar cliënten heen kunnen ná de (korte) interventie van het crisisinterventieteam. Hiervoor is het creëren van ‘bypasses’ of ‘fastlanes’ wenselijk. Om dubbelingen in het proces te voorkomen, zoals risico-inventarisaties of veiligheidsplannen, kunnen afspraken worden gemaakt over hoe cliënten kunnen worden overgedragen vanuit crisis zodat ze snelle vervolghulp krijgen.

Werkzame elementen:

- Kennis van en begrip voor elkaars (on)mogelijkheden
- vertrouwen in elkaars expertise, professionaliteit en inschattingen

Good practice Hart van Brabant: Heldere samenwerkingsafspraken gemaakt waarin is vastgelegd dat wanneer het CIT buiten kantoortijden een crisisinterventie uitvoert, zij de inschatting maakt of de zaak de volgende dag al dan niet met spoed opgepakt moet worden voor Veilig Thuis. In de regel wordt op deze inschatting vertrouwd.

## **Maak heldere rol- en taakopvattingen van de crisisinterventiedienst**

Het dient helder te zijn waar de crisisdienst wel en niet van is. Bewaak dit, zorg dat dit is vastgelegd en zowel in- als extern (doorlopend) helder wordt gecommuniceerd. Verwachtingsmanagement is essentieel om te voorkomen dat er onnodig veel

capaciteit (tijd en energie) verloren gaat aan oneigenlijke meldingen. Zo weet de keten waarvoor zij het CIT kan benaderen en het CIT loopt niet vast/vol.

Werkzame elementen:

- Goede communicatiestrategie
- Toegankelijk website

## Werk vanuit dezelfde fysieke locatie

Werken op een zelfde locatie loont. Zowel de professionals uit de Haagse pilot Samen Op in Acuat als de professionals in Hart van Brabant geven aan dat het fysiek samenwerken van meerwaarde is. Zelfs als men vanuit één locatie het ‘eigen werk’ doet ontstaat er, door elkaar te zien en horen werken, meer kennis over en begrip voor elkaars werk. De samenwerking proactief opzoeken wordt hierdoor vergemakkelijkt en op inhoud met elkaar samenwerken aan dezelfde cases zorgt voor kruisbestuiving (uitwisseling van kennis en expertise) en een aanzienlijke versnelling (elkaars werkhoudingen beter leren kennen, even aanschieten, bevragen) in het werkproces. Daarnaast geven professionals aan, dat het samenwerken vanuit een locatie zorgt voor meer werkplezier. De client profiteert van al deze elementen.

Werkzame elementen:

- Kruisbestuiving; door verschillende expertises met elkaar te laten samenwerken leren ze van elkaar. Ook wanneer ze hun eigen werk doen, vanuit dezelfde locatie
- Korte lijnen in overleg en overdracht
- Door samen te zijn leer je elkaar beter kennen

Good Practice Hart van Brabant: het CITHVB werkt vanuit het Zorg- en Veiligheidshuis in Tilburg. Hier zit ook de Politie, Veilig Thuis, het Openbaar Ministerie, Bemoediging en het Complexe casusteam op dezelfde afdeling. Op andere afdelingen, maar in hetzelfde pand, zit leerplicht. Dit is een ideale uitgangssituatie om een crisis te kunnen oppakken. En, mocht er een casus komen die niet voor het CIT blijkt te zijn, loopt deze door naar degene voor wie die wél is.



Good practice pilot Straf en Zorg: alle deelnemende professionals geven bij de evaluatie van de pilot aan dat zij hebben geleerd van de andere disciplines waar ze mee samenwerkten. Dat ze door het samenwerken in de praktijk meer zicht op en begrip kregen voor de (on)mogelijkheden van het werk van de ander. Een wijkagent gaf aan dat hij veel heeft geleerd van de manier waarop de CIT medewerker de directbetrokkenen benaderde, meer specifiek de manier van vraagstelling en dit nu ook zelf toepast.

## Zorg voor efficiënte gegevensdeling

Een goed functionerend data- en registratiesysteem staat aan de basis van een constructieve samenwerking. De problematiek in de crisiszorg kenmerkt zich in veel gevallen door complexiteit en veelvuldige (eerdere) betrokkenheid van instanties. Een efficiënte crisisinterventie, die leidt tot het meest passende aanbod, is gebaseerd op relevante voorkennis en laat zich goed beargumenteren. Hiervoor is het van belang dat de crisismedewerkers toegang hebben tot relevante voorkennis en hun interventies op basis hiervan kunnen verantwoorden in een gedegen systeem. Dit systeem is idealiter ook (op relevantie) inzichtelijk voor andere (betrokken) ketenpartners.

Werkzame elementen:

- Een uniform data- en registratiesysteem waar alle partners in kunnen en benodigde informatie (volgens wet- en regelgeving) kan worden uitgewisseld
- Gedetailleerde inrichting van het dossier

Good practice Hart van Brabant: Het CIT HVB registreert betrokkenheid in het systeem *Clavis*. Op basis van de melder (vanuit welke organisatie en voor welke dienst van CIT wordt gebeld) wordt een ander tabblad geopend met bijpassende vragen. Het systeem vergt veel input maar genereert daarmee ook veel waardevolle output. Daarnaast werken de netwerkpartners binnen Samen Op In Acuu en CIT HVB vanuit het Zorg- en Veiligheidshuis (hierna: ZVH) en hebben allen toegang tot het clientvolgsysteem PGA-x. Hierin worden alle meldingen die bij een convenantpartner binnenkomen gekoppeld. Alle convenantpartners van het ZVH kunnen hierin. D.m.v. autorisatiematrixen kan per partner worden ingesteld welke informatie deze mag inzien.

---

## Bronnen

- Verslag driehoekgesprek versterken samenwerking bij acute onveiligheid
- Verslag werkbezoek Hart van Brabant 18-3
- Youtube 'Pilot Zorg en Straf' Aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling nóg verder verbeteren door vroege samenwerking straf- en zorgpartners (mei 2020)  
<https://www.youtube.com/watch?v=ThJprrlgbi8> (zie hieronder voor korte samenvatting).