

Doorontwikkeling (samen)werkprocessen voor 'niet-acute' meldingen, opvolging en evaluatie

Meldpunt Crisiszorg West-Brabant

Soort document:	Advies deelproject 2: Werkprocessen voor 'niet-acute' meldingen, opvolging en evaluatie voor MCZ Crisiszorg West-Brabant.
Versie:	1.0
Status:	Definitief
Datum:	April 2024
Eigenaar:	Q-Consult Zorg
Auteur:	Lisanne Stijl en Heleen van der Zee
Toepassingsgebied:	regio West-Brabant



Inhoudsopgave

1.	Advies met betrekking tot samenwerkprocessen niet-acute zaken MCZ.....	3
1.1	Vraag.....	3
1.2	Proces	3
1.3	Advies	3
1.4	Vervolg.....	4
2.	MCZ West-Brabant in de huidige situatie	5
2.1	MCZ Crisiszorg	5
2.2	Meerwaarde MCZ.....	5
2.3	De huidige (samen)werkprocessen	5
2.3.1	Politie meldingen zorgwekkend gedrag en meldingen zorgwekkend gedrag van burgers en professionals.....	6
2.3.3	Doorontwikkeling voor een bereikbaar en beschikbaar MCZ.....	6
3.	Doorontwikkeling langs 3 lijnen	8
3.1	Doorontwikkeling triageproces	8
3.2	Verbinding met sterk lokaal veld.....	9
3.3	Verduidelijking processen naar belanghebbenden.....	11
3.4	Meldingen overige zorg Jeugd.....	12
4.	Beoogde acties	13
4.1	Acties doorontwikkeling triageproces.....	13
4.2	Acties verbinding met sterk lokaal veld.....	14
4.3	Verduidelijking processen naar belanghebbenden.....	14
5.	Veranderkracht organiseren.....	15
5.1	Inschatting vervolg deelproject 2	15
	Bijlage 1. Deelnemers werksessies	17
	Bijlage 2. Samenwerkende partijen.....	18
	Bijlage 3. Huidige (samen)werkprocessen rondom niet-acute meldingen, opvolging en evaluatie.....	19

1. Advies met betrekking tot samenwerkprocessen niet-acute zaken MCZ



1.1 Vraag

Naar aanleiding van de regionale belangensessie in november 2023 zijn drie uitwerkingsvraagstukken opgesteld. Deze vraagstukken zijn gericht op het vormgeven van de gewenste doorontwikkeling van een regionaal Meldpunt Crisiszorg West-Brabant (hierna: 'MCZ'). Dit heeft geleid tot drie deelprojecten:

- Deelproject 1 - Naadloos aansluiten GGZ (APH-triage) op het MCZ.
- Deelproject 2 - Werkprocessen voor 'niet-acute' meldingen, opvolging en evaluatie.
- Deelproject 3 - Naar een integrale crisisdienst West-Brabant.

Q-Consult Zorg is gevraagd te ondersteunen bij deelproject 2 en onderstaande resultaten uit te werken:

- Een (samen)werkproces met betrekking tot 'niet-acute' meldingen, opvolging en evaluatie voor het MCZ crisiszorg;
- het identificeren van mogelijkheden tot verbetering in de processen met betrekking tot niet-acute meldingen, opvolging en evaluatie;
- het formuleren van passende acties.

1.2 Proces

Voor de totstandkoming van dit advies heeft Q-Consult Zorg een drietal werksessies georganiseerd met deelnemers vanuit verschillende betrokken organisaties (zie Bijlage 1). De kern van hetgeen is besproken in de sessies staat beschreven in hoofdstuk 2, 3 en 4. De verzamelde informatie is samengebracht in een conceptrapportage, dat vervolgens is getoetst bij de deelnemers van de werksessies en feedback is verwerkt in de definitieve rapportage.

1.3 Advies

In dit deelproject is voor de doorontwikkeling van het MCZ het uitgangspunt geformuleerd dat *'de routes met betrekking tot niet-acute meldingen die lokaal goed lopen, lokaal gericht blijven en geen bypass via het MCZ wordt georganiseerd'* en hiermee de afweging gemaakt om niet-acuut niet perse centraal op te volgen.

Lokaal loopt veel goed en weet men elkaar te vinden. Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten geïdentificeerd zodat het MCZ haar rol en taak binnen niet acuut goed uit kan voeren. In het proces van niet-acute meldingen is de rol en taak van het MCZ om een melding te triageren, eventueel te verrijken en door te zetten naar een overleg waar de melding integraal wordt besproken of direct naar een partner die de melding oppakt.

Meldingen bij het MCZ die niet-acuut blijken moeten goed belegd kunnen worden. Hier zit nog ruimte voor verbetering.

De doorontwikkeling van de (samen)werkprocessen met betrekking tot niet-acute meldingen, opvolging en evaluatie richt zich op:

1. Doorontwikkeling triageproces;
2. Verbinding met sterk lokaal veld;
3. Verduidelijking processen niet-acute meldingen naar belanghebbenden.

In hoofdstuk 3 worden deze verbetermogelijkheden verder toegelicht.

1.4 Vervolg

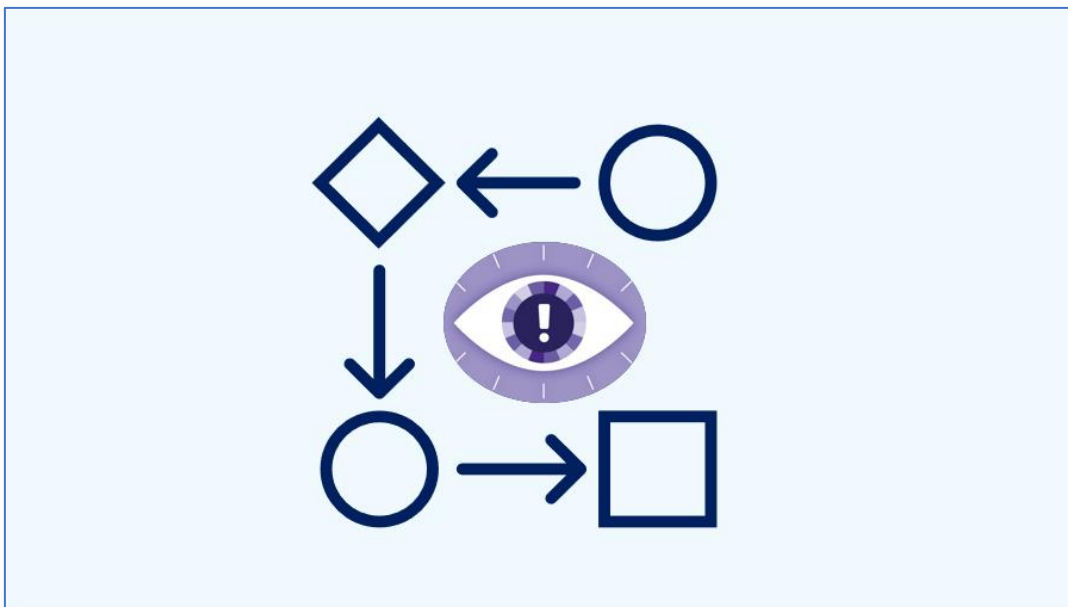
Dit deelproject is een onderdeel van een groter geheel. Om de volgende stappen de kunnen zetten met het MCZ, is ons advies om de

uitkomsten van deelprojecten 1, 2 en 3 met elkaar te verbinden en acties samen te brengen in een geïntegreerde werkagenda/ activiteitenplanning. Het is belangrijk om met betrokken organisaties consensus te bereiken over de vervolgstappen voor de ontwikkeling van het MCZ.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van dit advies belicht de huidige activiteiten van het MCZ en de processen met betrekking tot niet-acute meldingen. In hoofdstuk 3 worden verbetermogelijkheden geschetst, gevolgd door hoofdstuk 4 waarin de gerelateerde acties/werkagenda worden besproken. In hoofdstuk 5 staat een advies beschreven hoe de komende periode met de acties uit dit deelproject verder te gaan.

2. MCZ West-Brabant in de huidige situatie



2.1 MCZ Crisiszorg

Sinds 1 september 2019 werken verschillende ketenpartners (zie Bijlage 2) in West-Brabant samen in het MCZ. Het MCZ vormt een eenduidige en laagdrempelige toegang voor burgers en professionals tot de crisiszorg. Het MCZ is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar voor burgers en professionals voor het melden van zorgwekkende situaties (0-100), waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen acute en niet-acute meldingen. Het MCZ leidt de melder toe naar de juiste hulp of zorg in de regio.

2.2 Meerwaarde MCZ

Door het samenbrengen van verschillende (crisis)zorg activiteiten wordt toegewerkt naar een efficiëntere manier van (samen)werken met als doel dat burgers en professionals in acute en niet-acute crisissituaties zo goed mogelijk worden ondersteund en begeleid om zo snel mogelijk de juiste opvang, zorg en ondersteuning te krijgen.

Deelnemers aan de werksessies geven aan te waarderen wat er de afgelopen periode binnen het MCZ is opgepakt en zijn onder andere trots op:

- De motivatie die iedereen heeft om het MCZ nog beter in te richten en positioneren;
- De stappen die nu worden gezet met de deelprojecten. Het MCZ is in 2019 begonnen,

maar heeft nog nooit zo'n vaart genomen als nu;

- Het melden en opvolgen van I28-meldingen van de politie staat redelijk stevig;
- Heel trots dat het MCZ bij de meldkamer zit;
- Hoe de teams van GGD West Brabant en het MCZ elkaar hebben gevonden;
- Competenties en betrokkenheid van de collega's in de uitvoering (deze kennis wel beter gaan borgen en benutten);
- De verbinding met bestuurders, wethouders en burgemeesters.

2.3 De huidige (samen)werkprocessen

In het MCZ wordt *samengewerkt op een aantal hoofdtaken:*

- Acute crisismeldingen;
- Melding en advies zorgwekkend gedrag;
- Politie meldingen personen zorgwekkend gedrag (I28-meldingen);
- Wet verplichte GGZ.

Dit advies focust op de taken van het MCZ met betrekking tot de niet-acute meldingen, specifiek de niet-acute meldingen zorgwekkend gedrag gemeld door burgers en professionals en de I28-meldingen vanuit de politie. Zie Bijlage 3 voor een globale weergave van de huidige werkprocessen rondom deze meldingen.

2.3.1 Politie meldingen zorgwekkend gedrag en meldingen zorgwekkend gedrag van burgers en professionals

Sinds september 2022 worden politiemeldingen, specifiek de I28-meldingen, over verward gedrag of overlast doorgezet naar het MCZ. In het MCZ wordt de zorginhoudelijke triage uitgevoerd. Naast de triage van I28-meldingen, kunnen burgers en professionals bij het MCZ terecht met zorgen over jeugdigen en volwassenen met zorgwekkend gedrag. Ook blijkt het weleens dat meldingen die door burgers en professionals als acuut worden ervaren, na triage door het MCZ, eigenlijk niet-acuut blijken te zijn.

Zowel voor de niet-acute meldingen zorgwekkend gedrag van burgers en professionals, als voor de I28-meldingen, onderzoekt het MCZ in hoeverre bestaande hulpverlening betrokken is en of het netwerk van de betreffende persoon in staat is ondersteuning te bieden. Indien een medewerker van het MCZ inschat dat aanvullende professionele opvolging noodzakelijk is, dan zet de medewerker de melding door naar netwerkpartners.

2.3.2 Verschillende routes voor doorzetten en opvolging meldingen vanuit het MCZ

In het huidige proces valt het op dat het verschilt wie de aangewezen partij is, of wat het aangewezen overleg is, om een niet-acute melding naar door te zetten. Dit hangt af van waar uit de regio de melding komt.

Meldingen over burgers uit sommige gemeenten worden doorgezet naar en besproken tijdens een I28-overleg. In deze overleggen worden zowel de I28-meldingen, als de niet-acute meldingen van burgers en professionals besproken. Dit overleg omvat diverse betrokken partijen, waar gezamenlijk wordt besloten welke organisatie de opvolging van de melding op zich neemt. Momenteel bestaan er drie I28-overleggen, elk toegewezen aan specifieke meldingen van verschillende gemeenten.

Wanneer een melding wordt doorgezet naar een I28-overleg, wordt deze doorgaans op een vast moment in de week besproken. Hierdoor kan het voorkomen dat de opvolging van een niet-acute melding een week later wordt georganiseerd. Hoewel deze werkwijze voor veel meldingen geen directe invloed heeft op de kwaliteit en doelmatigheid van de opvolging, zijn er situaties waarin snellere opvolging nodig is. Bijvoorbeeld in het geval van een burger die tekenen van onbegrepen gedrag vertoont, maar waarbij geen direct gevaar voor de burger of omgeving wordt ingeschat. Hoewel deze melding niet-acuut is, is het wel van groot belang om zo snel mogelijk de situatie adequaat te beoordelen en de juiste ondersteuning of zorg te organiseren vanwege de (maatschappelijke) onrust die op zo'n moment kan spelen. In dergelijke situaties schakelt het MCZ onmiddellijk het OGGZ-team of de GGD West Brabant in.

Voor andere gemeenten geldt dat de I28-meldingen en overige niet-acute meldingen over burgers uit hun gemeenten worden doorgezet naar de GGD West-Brabant. De GGD West-Brabant onderzoekt vervolgens welke partij het beste opvolging kan geven aan de melding. Wanneer meldingen bij de GGD West-Brabant binnenkomen, voert de GGD West-Brabant triage uit en schat de GGD West-Brabant in welke en hoe snel opvolging noodzakelijk is. Meldingen, waar afstemming over nodig is, worden tijdens een wekelijks afstemmingsoverleg met bemoeizorg besproken.

2.3.3 Doorontwikkeling voor een bereikbaar en beschikbaar MCZ

Veel niet-acute meldingen vinden lokaal hun weg. Bijvoorbeeld, wanneer een wijk-GGD'er¹ een zorgelijke situatie signaleert, kan deze professional direct contact opnemen met lokale zorgaanbieders om doorverwijzing naar passende zorg te regelen. Daar tegenover staat dat in sommige gevallen meldingen direct binnenkomen bij lokale overlegorganen, zoals het

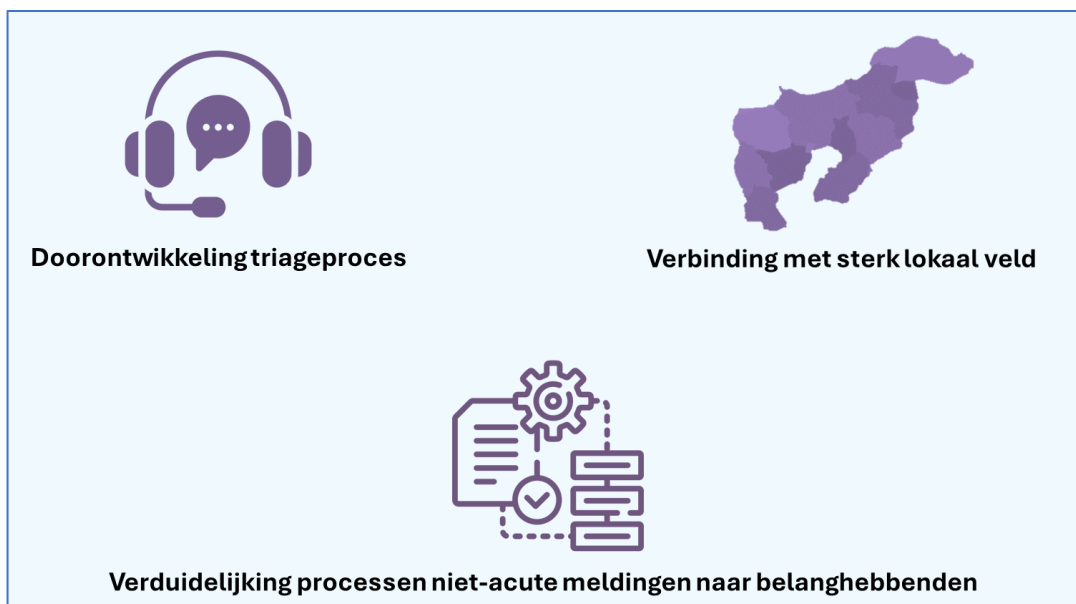
¹ De Wijk GGD functie wordt in sommige gemeenten door de Wijk GGZ ingevuld.

bemoeizorgteam of een MaSS-overleg, maar deze hier niet thuis horen.

In dit deelproject is voor de doorontwikkeling van het MCZ het uitgangspunt geformuleerd dat *'de routes met betrekking tot niet-acute meldingen die lokaal goed lopen, lokaal gericht blijven en geen bypass via het MCZ wordt georganiseerd'*.

Tegelijkertijd moeten meldingen bij het MCZ die niet-acute blijken goed belegd kunnen worden. Hier zit nog ruimte voor verbetering. Om de niet-acute meldingen goed te kunnen triageren en doorzetten vanuit het MCZ zijn doorontwikkelmogelijkheden besproken. Deze mogelijkheden worden beschreven in Hoofdstuk 3.

3. Doorontwikkeling langs 3 lijnen



Vanuit de werksessies zijn een drietal thema's opgehaald waarlangs de doorontwikkeling van de (samen)werkprocessen met betrekking tot niet-acute meldingen, opvolging en evaluatie ingezet kan worden:

1. Doorontwikkeling triageproces;
2. Verbinding met sterk lokaal veld;
3. Verduidelijking processen niet-acute meldingen naar belanghebbenden.

De thema's die naar voren komen kunnen richting geven aan de verdere doorontwikkeling van het MCZ in de komende periode. Binnen deze thema's worden verbeterpunten geschetst maar ook punten genoemd die randvoorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van de taken binnen het MCZ.

3.1 Doorontwikkeling triageproces

De doorontwikkeling van het triageproces bevat verschillende aspecten die bijdragen aan het effectief aannemen, triageren en doorzetten van niet-acute meldingen.

In het proces van niet-acute meldingen is de rol van het MCZ om de melding te triageren, eventueel te verrijken en vervolgens door te zetten naar een overleg waar de melding integraal wordt besproken of direct naar bekende hulpverlening. In de huidige praktijk vervult de GGD ook een rol in de triage van niet-

acute meldingen. In het vervolg is het aan te raden om met elkaar te kijken waar deze processen elkaar aanvullen of juist dubbelop zijn georganiseerd.

Er is behoefte om gezamenlijk verder te bepalen wat er wordt verwacht van het triageproces binnen het MCZ. Dit omvat onder meer een uitwerking van:

1. De gewenste bekwaamheid van de triagisten.
2. Het spreken van dezelfde taal.
Eenduidige definities van:
 - a. Acuut
 - b. Niet-acuut, maar wel urgent
 - c. Niet-acuut, niet urgent;
3. Tijds kader doorzetten niet-acute meldingen vanuit het MCZ en opvolging
4. Gebruik gestandaardiseerde processen en instrumenten.

1. De gewenste bekwaamheid van de triagisten

Van de MCZ medewerkers worden bepaalde specifieke kennis, expertise en vaardigheden verwacht om deze rol te kunnen vervullen. Het ontwikkelen en onderhouden van deze bekwaamheden vereist doorgaans training, ervaring en voortdurende professionele ontwikkeling

Dit onderwerp heeft aandacht in het project 'de basis op orde'.

2. *Het spreken van dezelfde taal*

In de werksessies is onderstaande definitie van niet-acute melding door deelnemers vastgesteld:

Een "niet-acute" melding is een verstoring van het dagelijkse functioneren, waarbij geen direct gevaar op gebied van emotioneel, fysieke of psychische schade voor persoon en omgeving dreigt. Hierdoor hoeft niet op het moment zelf direct geacteerd te worden. De zorgen zijn wel zodanig dat die door professionals worden opgepakt om de situatie zo mogelijk te normaliseren en om een crisissituatie te voorkomen.

Het is echter wenselijk om in gezamenlijkheid (nog) scherper te definiëren wat wordt verstaan onder niet-acute, wel urgente meldingen en niet-acute, niet urgente meldingen of spoed. Daarbij is het van belang dat men rekening houdt met de verschillende perspectieven van de organisaties, professionals en burgers. Gedurende het deelproject werd zichtbaar dat er behoefte is aan *gemeenschappelijk begrip en eenduidig gebruik van terminologie*. Doordat verschillende definities binnen het (samen)werkproces worden gehanteerd, kan verwarring en frustratie in de samenwerking tussen professionals en tussen de professional en de burger ontstaan. Daar waar in de definiëring wordt uitgegaan van een niet-acute situatie, kan de ervaring van de meldende professionals, of de burger wel zijn dat er acuut iets moet worden georganiseerd. Consensus over de inhoud van verschillende definities en de toepassing daarvan zorgt voor meer sensitiviteit, eenduidigheid en verheldering in de processen voor burgers en professionals.

3. *Tijds kader doorzetten niet-acute meldingen vanuit het MCZ en opvolging*

Een belangrijk aspect voor een goed functionerend samenwerkproces zijn eenduidige en gezamenlijke werkafspraken over de toepassing van definities, waarin duidelijk is afgesproken binnen welk tijdsbestek het MCZ een melding moet kunnen doorzetten en in welke termijn de organisaties de melding oppakken en wat nodig is om deze opvolging dan ook te kunnen organiseren.

Het ideaal beeld is dat wanneer professionals direct actie ondernemen zodra een niet-acute melding binnenkomt. Niet nu, maar als stip op de horizon is benoemd dat men in de toekomst binnen 48 uur opvolging wil geven aan alle niet-acute meldingen. Dit vereist een nauwe samenwerking en afstemming. Ook is het hierboven genoemde inrichten en bestendigen van sterke lokale teams een randvoorwaarde om in de toekomst opvolging binnen 48 uur mogelijk te maken.

4. *Gebruik gestandaardiseerde processen en instrumenten*

Het is vervolgens wenselijk dat deze definities landen in eenduidige afspraken over de toepassing hiervan. Daarbij is het ook essentieel dat middelen worden vrijgemaakt voor het inrichten van ondersteunende instrumenten, zoals een goed functionerend triagesysteem. Dit wordt op dit moment door medewerkers van het MCZ gemist.

Het verbeteren van het triageproces, met aandacht voor de hierboven genoemde onderdelen, is een belangrijke **randvoorwaarde** voor een effectief en passend proces van aannemen, triageren en doorzetten van meldingen. Het legt de basis voor het goed kunnen functioneren van het MCZ en andere verbetermogelijkheden binnen en rondom het MCZ.

3.2 *Verbinding met sterk lokaal veld*

Naast het verbeteren van het triageproces, is het voor het doorzetten van meldingen cruciaal dat het MCZ verbinding heeft met het lokale veld zodat deze meldingen zoveel mogelijk dichtbij de leefwereld van de inwoner zelf kunnen worden opgevolgd. Dit omvat onder meer:

1. Verbinding middels gezamenlijke overleggen;
2. Terugkoppeling naar het MCZ;
3. Rol van het MCZ in regionale opschalingsstructuur;
4. Sterke lokale netwerken als randvoorwaarde.

1. *Verbinding middels gezamenlijke overleggen*

In de huidige processen zijn partijen tevreden over samenwerking binnen de eerder genoemde I28-overleggen. Hier worden zowel I28-meldingen als ook de niet-acute meldingen zorgwekkend gedrag besproken. Binnen deze overleggen zijn alle partijen aanwezig die vervolgens de aansluiting met en opvolging vanuit het lokale veld en de lokale teams organiseren.

Op deze manier kan men in gezamenlijkheid bepalen welke partij het beste opvolging kan geven aan niet-acute meldingen vanuit het MCZ. Het gezamenlijk bespreken van niet-acute meldingen biedt diverse voordelen, zoals:

- een integrale blik, waardoor verbanden tussen meldingen kunnen worden geïdentificeerd en structurele problemen kunnen worden aangepakt;
- bevordering van kennisdeling, wat leidt tot innovatieve oplossingen en een verhoogde effectiviteit bij het opvolgen van meldingen;
- meer transparantie tussen de betrokken partijen en voor de melder.

Er is behoefte om verder te onderzoeken hoe gezamenlijke overleggen kunnen worden ingericht voor meldingen uit de gemeenten waar geldt dat deze nog niet in gezamenlijkheid worden besproken en opgevolgd. Daarbij is de wens uitgesproken om geen nieuwe overlegstructuren op te zetten en juist aan te sluiten bij bestaande lokale overleggen.

Het aanwijzen van lokale overleggen waar niet-acute meldingen worden belegd, betekent een wijziging in de taak van de GGD West Brabant. Afhankelijk van waar uit de regio de melding komt worden I28-meldingen en de niet-acute meldingen zorgwerkend gedrag of doorgezet naar een bestaand overleg, of naar de GGD West Brabant. De GGD West Brabant onderzoekt vervolgens, na triage, welke opvolging passend is. Op het moment dat in de hele regio lokale overleggen worden aangewezen waar niet-acute meldingen naar worden doorgezet, vindt daar de extra verrijking plaats, en is de vraag wat dit betekent voor de huidige taak van de GGD.

Hiervoor moet aandacht zijn in het vervolgproces.

Bij het aanwijzen en of vormgeven van de lokale overleggen om niet-acute meldingen te bespreken, kan het ontbreken van afstemming tussen gemeenten leiden tot verwarring tussen de partijen die uiteindelijk moeten samenwerken. Daarom wordt geadviseerd dat gemeenten samenwerken en waar mogelijk afstemming bereiken over de organisatie van dit overleg, inclusief keuzes met betrekking tot voorzitterschap, mandaat en betrokken partijen. Vervolgens zijn samenwerkingsafspraken onmisbaar om gezamenlijke doelen effectief te kunnen nastreven.

2. Terugkoppeling naar het MCZ

Voor het MCZ is het van belang om te weten van de meldingen die vanuit het MCZ worden doorgezet, *dat* een melding is opgepakt. Hoe de melding wordt opgevolgd is de verantwoordelijkheid van de partners. Op het moment dat in de regio de overlegstructuren van niet-acute meldingen zijn ingericht en geborgd, kan terugkoppeling ook vanuit deze overleggen plaatsvinden.

3. Rol van het MCZ in regionale opschalingsstructuur

Er is behoefte aan een verduidelijking van de rol en taken van het MCZ en de verscheidene overleggen binnen de opschalingsmogelijkheden in de regio. In de regio zijn meerdere overleggen waar (complexe) casuïstiek wordt besproken en opgepakt. Het is aan te raden om de beoogde I28-overleggen, of een vergelijkbaar aangewezen overleg, te beschouwen als de eerste plek waar niet-acute meldingen vanuit het MCZ worden behandeld.

Indien vervolgens regionale opschaling nodig blijkt, kan een casus doorgezet worden naar de daarvoor aangewezen bestaande structuren. In de Baronie is dit bijvoorbeeld het MaSS-overleg. Dit laatste overleg wordt ingezet om met de cliënt en alle betrokkenen een doorbraak te bewerkstelligen in vaak lang bestaande problematiek vanuit een gezamenlijk plan van aanpak.² Andere mogelijkheden zijn opschaling

² [MaSS overleg - Veiligheidshuizen \(zorgveiligheidshuizen.nl\)](https://www.zorgveiligheidshuizen.nl)

naar bemoeizorg of het Zorg- en Veiligheidshuis. Indien de lokale routes niet direct goed lopen, moeten meldende professionals weten dat zij, in het geval van zorgwekkende casuïstiek waarbij zij vastlopen, maar geen sprake is van zorgmijndend gedrag, in eerste instantie melding moeten maken bij het MCZ en niet direct bij bemoeizorg of het MaSS-overleg.

Elke gemeente beschikt over een regiekaart voor de-escalatie, waarin opschalingsroutes zijn vastgelegd. In de werksessies is aangegeven dat het wenselijk is om deze regiekaart te gebruiken waarbij ook de kanttekening wordt gemaakt dat het niet zeker is of alle gemeenten er lokaal (nog) mee werken. Daarnaast hanteert de regio een regionaal vastgesteld de-escalatiemodel. Het is wenselijk om zowel de lokale opschalingsroute als het regionale de-escalatiemodel bij te werken en daarin de rol van het MCZ op te nemen en vervolgens breed te communiceren. Wellicht is het nodig om hier aanvullende scholing in te verzorgen.

4. Sterke lokale netwerken als randvoorwaarde
Voor de efficiëntie van de opvolging en evaluatie van niet-acute meldingen is het een randvoorwaarde dat gemeenten ervoor zorgen dat de ontwikkeling van een sterk lokaal netwerk geborgd wordt en blijft. Deze ontwikkelingen hebben ook een plek in de implementatie van het Toekomstscenario en de Hervormingsagenda Jeugd.

3.3 Verduidelijking processen naar belanghebbenden

Zowel op de korte termijn als tijdens en na de doorontwikkeling van het MCZ is het belangrijk om heldere informatie te verstrekken over de rol van het MCZ aan zowel burgers als professionals.

Tijdens de werksessies is benadrukt dat belangrijk is en blijft om duidelijk te communiceren over de huidige en toekomstige (samenwerkings)afspraken en de rol en taken van het MCZ. Op korte termijn geldt dit specifiek voor:

1. Borging proces melden en opvolgen I28-meldingen in de gehele regio;

2. Borging van de (samen)werkprocessen voor niet-acute meldingen.

1. Borging proces melden en opvolgen I28-meldingen in de gehele regio

Naast de wens van het inrichten van gezamenlijke overleggen in de gehele regio (paragraaf 3.2.2), zijn verbeterpunten benoemd in het meldproces van I28-meldingen.

Momenteel wordt sommige casuïstiek direct behandeld en lokaal opgepakt, zonder dat een I28-melding wordt opgesteld door de politie. Dit is een wettelijke verplichting. Een ander aandachtspunt betreft het opstellen van I28-meldingen zelf. Het werk van de politie kenmerkt zich door ad-hoc casuïstiek waarop snel gehandeld moet worden, waardoor het opstellen van een I28-melding soms tekortschiet. Het is van belang dat I28-meldingen volledig zijn, voordat ze worden doorgezet naar het MCZ, om zo inefficiënte communicatie tussen de verschillende partijen te voorkomen. De politie erkent het belang van deze punten en streeft ernaar haar processen zo in te richten dat het melden zo voorspoedig mogelijk verloopt. De politie is momenteel bezig met het verduidelijken van de rollen en processen met betrekking tot I28-meldingen voor haar medewerkers.

Daarnaast is in de werksessies gesproken over de rapportage aan de burgemeesters in de regio over de openbare orde en veiligheid, waarin I28-meldingen een plek hebben. In sommige gemeenten schakelt de burgemeester diens adviseur openbare orde en veiligheid (AOV) in wanneer hij opvolging noodzakelijk vindt voor een I28-melding. Soms onderneemt de AOV'er daarbij actie zonder weet van de reeds ondernomen stappen door het MCZ en andere betrokken partijen. Dit veroorzaakt dubbelingen in het proces. Het is van belang dat de processen rondom I28-meldingen en andere niet-acute meldingen worden verduidelijkt en dat hierover wordt gecommuniceerd, zodat burgemeesters vertrouwen hebben in het systeem en de bijbehorende procedures.

2. Borging van de (samen)werkprocessen voor niet-acute meldingen zorgwekkend gedrag.

Naast het waarborgen van effectieve communicatie met burgemeesters, is het eveneens van belang dat zowel burgers als professionals die meldingen maken, weten waar en wanneer ze terecht kunnen bij het MCZ, een andere partij, of een specifiek overleg. De participerende organisaties spelen hierin een belangrijke rol om hun eigen collega's te informeren over de afgesproken routes, rollen en verantwoordelijkheden.

Wanneer de volgende stap is gezet in het doorontwikkelen van het MCZ, is het belangrijk om burgers, professionals en organisaties (opnieuw) te informeren over rol en taak van het MCZ en wat het MCZ voor hen kan


betekenen. Tijdens de werksessie is besproken om hiervoor een **grootschalige regionale campagne** te organiseren.

3.4 Meldingen overige zorg Jeugd

Een aanvullende verbetermogelijkheid betreft de wens om meldingen *Overige zorg Jeugd* in de toekomst ook onder te brengen in het MCZ. Momenteel landen deze meldingen bij Veilig Thuis. Aangezien de implementatie van deze verandering ook afhankelijk is van beleidsbeslissingen op landelijk niveau, valt het buiten de reikwijdte van dit advies. Niettemin is het belangrijk om te benoemen dat de Politie en Veilig Thuis gezamenlijk de oplosrichtingen verkennen met betrekking tot deze meldingen.

4. Beoogde acties

Jaar	2024				2025			
Kwartaal	1	2	3	4	1	2	3	4
Acties doorontwikkeling triageproces								
Het spreken van dezelfde taal								
Gebruik gestandaardiseerde processen								
Acties verbinding met sterk lokaal veld								
Verbinding middels gezamenlijke overleggen								
Terugkoppeling naar het MCZ								
Rol van het MCZ in regionale opschalingsstructuur								
Acties verduidelijking processen naar belanghebbenden								
Borging proces melden en opvolgen I28-meldingen								
Borging van de (samen)werkprocessen voor niet-acute meldingen								



In hoofdstuk 3 staan de doorontwikkelrichtingen beschreven op het vlak van niet acute meldingen. Voor deze thema's zijn onderstaande eerste activiteiten gedefinieerd voor een mogelijke werkagenda. Bij de acties is een voorstel gedaan voor de eigenaar van de actie en het tijdspad.

Een wenselijke vervolgstap is om de benoemde acties, te verbinden met de acties uit het project 'de basis op orde' en deelprojecten 1 en 3 en deze samen te brengen in een geïntegreerde werkagenda/activiteitenplanning. Deze geïntegreerde werkagenda wordt vastgesteld door het BO en, waar nodig, besproken in ambtelijke overleggen.

4.1 Acties doorontwikkeling triageproces

Organiseer een werkgroep met vertegenwoordigers van alle participerende organisaties om aan de slag te gaan met onderstaande acties:

Het spreken van dezelfde taal, gebruik van eenduidige definities:

- Definities 'evalueren' en waar nodig bijstellen.
- Maak afspraken over de toepassing van de (herziene) definities binnen de betrokken organisaties, inclusief werkafspraken over:

- binnen welk tijdsbestek organisaties het meldpunt meldingen moet kunnen doorzetten;
- het tijdsbestek waarbinnen organisaties met meldingen aan de slag gaan;
- het tijdsbestek waarbinnen contact wordt opgenomen met de melder;
- Vaststellen definities en toepassing;
- Communiceren.

Eigenaar: MCZ en gemeenten

Tijdspad: Q2 2024

Verbind deze acties met de uitkomsten van projecten 1 en 3

Gebruik gestandaardiseerde processen en instrumenten:

- Evalueren toepassing en gebruik van het huidige triage-instrument binnen het MCZ om de urgentie van meldingen te kunnen beoordelen en passende acties te ondernemen;
- Verbetermogelijkheden identificeren;
- Eventueel triage systeem aanpassen en implementeren;
- Eventueel scholing en communicatie.

Eigenaar: MCZ en gemeenten

Tijdspad: Q2 2024 - Q3 2024.

Aansluiten bij:

- Meldkamer ervaringen.

4.2 Acties verbinding met sterk lokaal veld

Organiseer een werkgroep met vertegenwoordigers van alle participerende organisaties om aan de slag te gaan met onderstaande acties:

Verbinding middels gezamenlijke overleggen:

- Inzichtelijk maken hoe en met wie lokale overlegstructuren zijn ingericht waar niet-acute meldingen worden besproken.
- Bepalen op welke manier het MCZ is verbonden met deze overleggen en voor welke gemeenten een gap zit en verbindingen nodig is.
- Bepalen of en wat nodig is om een gezamenlijk overleg in te richten voor meldingen van gemeenten waar nog geen gezamenlijk overlegstructuur is ingericht. Houdt hierbij rekening met eenduidigheid tussen de op te zetten overleggen en wie hier aan tafel zit, werk samen waar mogelijk;
- Uitwerken van afspraken voor het optimaliseren en waarborgen van verrijking van meldingen;
- Afspraken verwerken in samenwerkingsconvenant, inclusief afspraken over privacy en gegevensdeling.

Eigenaar: Gemeenten en het MCZ.

Tijdspad: Q2 2024 – Q3 2024.

Terugkoppeling naar MCZ:

- Uitwerken werkwijze hoe terugkoppeling aan het MCZ kan worden ingericht en wat daar aanvullend voor nodig is. Onder andere aandacht voor een vast contactpersoon/regi houder van een lokaal overleg, uniforme registratie en analyse;
- Implementeren werkwijze.

Eigenaar actie: Gemeenten en het MCZ.

Tijdspad: Q3 2024.

Rol van het MCZ in regionale opschalingsstructuur:

- Ophalen gebruik regiokaart en de-escalatiemodel in de regio.
- Vaststellen opschalingsmomenten en specificeren van verantwoordelijkheden van diverse stakeholders;
- Integreer deze aspecten in het bestaande de-escalatiemodel en de regiokaarten van gemeenten (waar nodig);
- Communiceren van werkwijze.

Eigenaar: Gemeenten, MCZ, betrokken organisaties.

Tijdspad: Q3 2024

Aansluiten bij:

- Sterke lokale teams

4.3 Verduidelijking processen naar belanghebbenden

Borging proces melden en opvolgen I28-meldingen in de gehele regio:

- In kaart brengen van informatiewisseling tussen politie en andere partijen met betrekking tot niet-acute meldingen;
- Politie medewerkers informeren over werkafspraken;

Eigenaar: Politie.

Tijdspad: Q3 2024.

Borging van de (samen)werkprocessen voor niet-acute meldingen:

- Binnen iedere organisatie communicatie over en sturing op de huidige processen m.b.t. niet-acute meldingen.

Tijdspad: Q2 2023

- Opstellen van een communicatieplan over rol en taak van het MCZ in de regio.

Eigenaar: Alle netwerkpartners.

Tijdspad: Q2 2024.

Aansluiten bij:

- Kwartiermaker grip op onbegrip
- Kennisnetwerkplaats onbegrepen gedrag

5. Veranderkracht organiseren

Het faciliteren, implementeren en borgen van de gewenste doorontwikkelingen binnen het MCZ vraagt om inzet, vasthoudendheid en commitment van alle betrokken partners. Hierbij is de samenwerking voor partners niet vrijblijvend. Samenwerken in deze context betekent *'het opgeven van een deel van je eigen autonomie in het vertrouwen dat dit voor inwoners leidt tot de beste zorg op de goede plek op het juiste moment'*³.

Een eerste vervolgstap is om de uitkomsten van alle drie de deelprojecten met elkaar te verbinden en waar mogelijk acties en doorontwikkelstappen samen te voegen. De keuzes die men maakt in het ene project hangen samen met de uitwerking van activiteiten uit andere projecten. Het is van meerwaarde om een geïntegreerde werkagenda/actieplan op te stellen en de gehele doorontwikkeling in samenhang onder te brengen in één programma.

Vanuit onze ervaring weten we dat je veranderkracht moet organiseren en er stevige regie op moet voeren. Daarom adviseren wij de komende tijd onder andere in te zetten op de volgende succesfactoren:

- Deel het gedelegeerd opdrachtgeverschap gezamenlijk en gelijkwaardig met alle organisaties in het BO. Het BO zorgt voor een helder mandaat en gedelegeerde verantwoordelijkheden; Zij dragen samen continu commitment uit op de gedeelde visie, ambitie en de afgesproken lijn, naar hun eigen achterban en naar het brede stakeholdersveld;
- Maak een programmamanager/trekker vrij om de gevraagde ontwikkelingen, samen met de betrokkenen, in gang te zetten en op door te pakken. De programmamanager zorgt voor de aansturing van het programma, de verbinding tussen de verschillende thema's, houdt zicht op de voortgang, zorgt voor de afstemming tussen de stakeholders. Bij voorkeur kent de programmamanager de regio, de betrokken organisaties en huidige processen om zo snel te kunnen schakelen, te zorgen voor

verbinding en de samenwerking te bevorderen.

- Focus op wat kan en waar de energie zit! Ontwikkel vanuit de inhoud, wat is de vraag van de 'melder' en hoe kan deze persoon het beste geholpen worden;
- Werk de uit te voeren acties uit samen met inhoudelijk deskundigen uit de organisaties. Ze worden organisatorisch en beleidsmatig ondersteund door de programmamanager;
- Bewaak voortgang en samenhang van de ontwikkelingen door een strakke sturing op de gemaakte afspraken. Daarbij kan de programmamanager ondersteunen en samen met de coördinator van het MCZ dragen zij zorg voor duidelijke termijnen, het voorbereiden van stukken en het organiseren van (in)formele communicatie en verwachtingenmanagement naar de stakeholders en achterban.

5.1 Inschatting vervolg deelproject 2

Wat betreft de benoemde acties in hoofdstuk 4; we adviseren om eerst de gewenste acties te laten meelopen in het traject de 'basis op orde'. Het betreffen immers laagdrempelige acties die onder werkproces optimalisatie en samenwerking mee kunnen lopen. Groot voordeel hierbij is dat daardoor het momentum niet losgelaten wordt om de stappen te blijven zetten, door te pakken en zorg te dragen dat acties ook daadwerkelijk door alle netwerkpartners geborgd gaan worden.

Wij gaan er hierbij vanuit dat het BO ervoor kiest om de huidige externe begeleiding voor het MCZ in de aankomende periode te handhaven. De externe begeleiding, zeg kwartiermaker, kan samen met een in te richten werkgroep, waarin een vertegenwoordiging van de participerende organisaties is betrokken, aan de slag met de acties die benoemd staan onder de thema's 'triage' en 'verbinding met sterk lokaal veld'. Het is wenselijk om hiervoor met deze groep in Q2 en Q3 vier keer bij elkaar te komen om de acties uit te werken. Dit vraagt van participerende organisaties gemiddeld 4 uur per werksessie, inclusief voorbereiding, eventuele uitwerking en implementatie in de eigen organisatie.

³ Common eye - Uitkomsten kwartiermakersoverleg en stuurgroep overleg

Wanneer de rol van de huidige kwartiermaker stopt, adviseren wij om voor de punten die nog openstaan uit dit deelproject een projectleider vrij te maken. In gemiddeld 4 uur per week houdt de projectleider zicht op de voortgang,

begeleid de werkgroepen, coördineert, bereid besluitvorming voor, stemt af met de netwerkpartners en specifiek met politie als het gaat om de acties onder 4.3.

Besluiten worden genomen in het BO.

Bijlage 1. Deelnemers werksessies

Onderstaande deelnemers hebben deelgenomen aan een of meerdere werksessies:

Naam	Organisatie
Alma Wintermans	IMW Breda
Anke van Balkom	GGz Breburg
Bregje Trimbos	WijZijn Traverse
Claudia Noteboom	Gemeente Roosendaal
Esther de Jongh	WijZijn Traverse
Femke Notenboom	MCZ
Gineke Kuin	Gemeente Breda
Janneke Bareman	Politie
Juliëtte Oosterwegel	GGD West-Brabant
Joanne Kodde	Politie
Marleen Verkamman	Zorg- en veiligheidshuis de Markiezen
Mieke van Beurden	Veilig Thuis West Brabant
Sanneke de Bont	Surplus

Bijlage 2. Samenwerkende partijen

Samenwerkende ketenpartners in het MCZ zijn:

- De **gemeenten**: Altena, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenberg, Woensdrecht en Zundert, en
- De **organisaties**: Veilig Thuis West-Brabant, IMW Breda, Jeugdbescherming Brabant, GGz Breburg, GGZ Westelijk Noord-Brabant, GGD West-Brabant, MEE West-Brabant, politie, Surplus Welzijn, Spring en Wij Zijn Traverse Groep

Bijlage 3. Huidige (samen)werkprocessen rondom niet-acute meldingen, opvolging en evaluatie

