

Meldpunt Crisiszorg

PILOT VIERDE KOLOM

Meldpunt Crisiszorg West-Brabant

Wat is het meldpunt?

Het meldpunt fungeert als dé betrouwbare schakel voor de hele regio West-Brabant, waar het iedereen ondersteunt bij zowel acuut als niet-acuut zorgwekkend gedrag, variërend van directe actie tot doordachte zorg. Het meldpunt kan na een goede inschatting de juiste zorg en/of crisisdienst inschakelen.

Bij de politie komen op het Operationeel Centrum en het Regionaal Service Centrum veel meldingen binnen over zowel acuut als niet-acuut zorgwekkend gedrag. Naast dat het de politie veel capaciteit kost, ligt het ook niet binnen de professionaliteit van de politie om te triageren en de juiste zorg/en of crisisdienst in te schakelen. Juist deze expertise is belegd bij het meldpunt.

Waarom samenwerking politie en meldpunt

We zitten in de transitie van integratie en samenhang. Dit is ook terug te zien in de landelijke ontwikkeling, zoals integraal zorgakkoord, toekomstscenario jeugd en gezin en de inrichting van de lokale en regionale teams.

Door de kennis en de expertise van beide diensten met elkaar te verbinden, sluiten we met deze pilot naadloos aan op de bovengenoemde transitie.

Doelen

- Integratie en samenhang creëren rondom meldingen van onbegrepen gedrag.
- Leren van elkaars processen en de samenhang met elkaar verbinden.
- De melding beter kunnen verrijken en de triage optimaler uitvoeren, zodat de juiste zorg op de juiste plek wordt belegd.

De medewerkers van het meldpunt hebben twee weken meegedraaid op het Operationeel Centrum van de politie en daarna twee weken meegedraaid met het Regionaal Centrum. Daarnaast zijn er zowel ochtendiensten en



middagdiensten meegedraaid. Dit is gemonitord en gezamenlijk geëvalueerd. Zie ommezijde.

Quote: “Samenwerking ontlast de centralisten van het OC en zorgt ervoor dat ze beschikbaar blijven voor andere 112-meldingen.”



Evaluatie

Projectteam: Regionaal Service Centrum, Meldpunt, Privacymedewerker (politie), Operationeel Centrum, Operationeel Specialist B Zorg en Veiligheid



Evaluatie Operationeel Centrum & Meldpunt

Dagelijks is er een monitoring geweest van:

- het aantal doorgezette meldingen
- wat het heeft opgeleverd voor de politie, het meldpunt en de melder
- hoe de samenwerking is ervaren van politie en meldpunt.

In de twee weken zijn er twintig meldingen overgenomen door het meldpunt. Hierdoor is er inzet van de politie voorkomen en is sneller de juiste ondersteuning ingezet voor de melder en/of gemelde persoon. Door de overnamen van het meldpunt blijft de centralist beschikbaar voor nieuwe 112-meldingen. Door het verbinden van beide expertises zijn de meldingen verrijkt en hierdoor kon er een betere opvolging plaatsvinden. Vanuit beide partijen is de samenwerking als zeer prettig en constructief ervaren.

Wat medewerkers aangeven

- "Goed om meer te weten te komen over het werk van het meldpunt."
- "Fijn om mensen de juiste hulp te kunnen bieden, ondanks dat de hulpvraag niet bij de politie thuishoort."
- "Het ontlast de centralisten van het OC en zorgt ervoor dat ze beschikbaar blijven voor andere 112-meldingen."
- "De hulpvrager wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd en wordt direct aangeboden bij het juiste loket."

Ontwikkelpunten

- Momenteel geen eenheidsbrede aanpak. Er moet een eenduidige werkwijze komen voor de hele eenheid.
- Informatiedeling (privacy).
- Hoe om te gaan met veel bellers.
- Hoe om te gaan met meerdere meldingen tegelijkertijd.

Evaluatie Regionaal Service Centrum & Meldpunt

Dagelijks is er een monitoring geweest van:

- het aantal doorgezette meldingen
- wat het heeft opgeleverd voor de politie, meldpunt en melder
- hoe de samenwerking is ervaren van politie en meldpunt.

In de twee weken zijn er vijftien meldingen overgenomen

door het meldpunt. Hierdoor is één uitruk van de politie voorkomen. In de andere meldingen is de juiste hulp aangeboden, waardoor de zorg gelijk goed is opgepakt. De samenwerking is door beide partijen als zeer prettig ervaren. Goede afstemming en overlegmomenten en terugkoppeling van beide zijden. Ook als de medewerker van het meldpunt niet aanwezig was op het RSC, wisten de diensten elkaar beter te vinden. Daarnaast bleek dat de meldingen vanuit de politie overeenkwamen met de caseload van het meldpunt.

Wat medewerkers aangeven

- "Burger voelde zich gehoord en de hulp kwam op de juiste plek."
- "Prettige samenwerking."
- "Expertises vullen elkaar aan."

Ontwikkelpunten

- Informatiedeling.
- Momenteel geen eenheidsbrede aanpak. Er moet een eenduidige werkwijze komen voor de hele eenheid?
- Onderzoeken of overdracht per e-mail ivm meerdere belletjes tegelijk mogelijk is?
- Binnenkomst politiebureau is zeer omslachtig.
- Inzet meldpunt-medewerkers ten opzichte van eigen werk (financieringsstroom).

De pilot wordt met vier weken verlengd om nog meer input op te halen.

Quote: "Eigenlijk is het meldpunt een samensmelting van een meldkamer en het Regionaal Service Centrum."