



PROCESafspraken

Omdat we samenwerken
aan een veilig thuis

PROCESafspraken

“Omdat we samen werken aan een veilig thuis”

Begin dit jaar hebben we onszelf opnieuw de vraag gesteld wat goed gaat en beter kan, inclusief de vraag waar we ons op moeten focussen in de nabije toekomst en hoe dit te realiseren.

De opvallend eensgezinde reacties hebben we vertaald in:

Procesafspraken, gericht op continue aandacht voor elkaar kennen en gekend worden, elkaar begrijpen, van elkaar leren en elkaar vertrouwen.

PROCESafspraken

In dit document staan onze 7 PROCESafspraken, om elkaar beter te leren kennen en gekend te worden:

1. Werken met vaste contactpersonen
2. Elkaar zien, spreken, kennen
3. Duidelijke communicatie
4. Inzet van zorgaanbieders
5. Aanpak Multisignaal
6. Investeren in Lokaal Veld
7. Evaluatie van de samenwerking



1. Werken met vaste contactpersonen

Wat willen we samen beter doen

Elkaar zien en spreken = elkaar beter kennen = elkaar sneller vinden = elkaar versterken.

Om dit te realiseren is gestructureerd en structureel contact nodig. We hebben goede ervaringen met het werken met vaste contactpersonen op lokaal niveau; een vaste groep medewerkers vanuit LT en VT die elkaar regelmatig zien en spreken en daarmee -lokaal- een stevige basis neerzetten voor de samenwerking. De contactpersonen zijn de spin in het lokale web. Ze zijn het gezicht van de eigen achterban en zorgen voor herkenbaarheid over en weer.

Voorstel aanpak

De vaste contactpersonen zijn (minimaal) 1 medewerker VT (één contactpersoon voor VT is een kwetsbare situatie, daarom organiseert VT voor elke contactpersoon een tweede contactpersoon als achtervang) en minimaal 2 medewerkers vanuit het LT (vanuit het LT is er een contactpersoon voor de doelgroep 18- en een voor 18+).

De contactpersonen vanuit LT worden door de gemeenten aangewezen. Gemeenten kunnen desgewenst gezamenlijk contactpersonen aanwijzen.

De vaste contactpersonen zijn verantwoordelijk voor het gezamenlijk bespreken en hanteren van de proces en werk afspraken, het halen en brengen van informatie en afspraken met de eigen achterban en met (lokale) samenwerkingspartners. Om te zorgen voor de juiste helikopterview en het maken van crossovers in aanpak en uitwisseling tussen de verschillende gemeenten, schakelen de contactpersonen waar nodig naar het niveau van de (deel)regio.

Tijdens de contactmomenten gaat het vooral om het proces van samenwerken te verbeteren op casus en proces. Bespreekpunten zijn (in ieder geval):

- Wat houdt ieders werk in? Wat zijn nieuwe, relevante ontwikkelingen?
- Bespreken van de samenwerkingsafspraken (hoe verloopt het en wat kan (nog) beter);
- Samen hiaten in het hulpaanbod opsporen en samen oplossingen zoeken;
- Lokaal meldingen traceren op trends;
- (anoniem) evalueren van casuïstiek, ook bij goede voorbeelden.

Ter verduidelijking of evaluatie kunnen zo nodig anderen (collega's LT en VT of externe partners) aansluiten in het overleg.

Per gemeente zijn de contactgegevens van de vaste contactpersonen, de frequentie en werkwijze van contact en de manier van terugkoppelen bekend bij alle betrokkenen van de gemeente, LT en VT. Ook worden de agenda en de actiepunten van overleg gedeeld.

Lokaal zijn passende locaties voor cliëntencontacten en werkplekken voor collega's van VT beschikbaar.

Deze aanpak geldt voor alle 22 gemeenten. Uiteraard is er desgewenst ruimte voor aanvullend lokaal maatwerk.

Beoogd resultaat

Uiterlijk 31 december 2019 zijn voor elke gemeente in Noord Oost Gelderland de contactpersonen bekend. Contactpersonen hebben overlegd en afspraken gemaakt over vervolg.

Wat is nodig voor de aanpak

VT levert voor elke gemeente een contactpersoon aan.

LT leveren twee contactpersonen aan: één voor de jeugd en één voor volwassenen.



2. Elkaar zien, spreken, kennen

Wat willen we samen beter doen

We willen investeren in elkaar zien, spreken, kennen. Dat begint met elkaar zien en spreken, want door 'live' contact krijg je een gezicht bij een naam of een telefoonnummer. Is eenmaal contact gemaakt, zoek je elkaar doorgaans eerder op, leer je elkaar en elkaars werk en werkwijze beter kennen en begrijpen en leer je elkaars taal spreken. Daarnaast is elkaar zien en spreken relevant om informatie en kennis te delen en te leren (van elkaar), of het nu gaat om actuele thema's of ontwikkelingen in het vakgebied. Ook met het oog op een eenduidige en duidelijke communicatie met cliënten of bijvoorbeeld met professionals uit het Lokale Veld, is het essentieel dat wij goed van elkaar weten en begrijpen hoe de ander werkt en welke interpretatie en invulling we aan bepaalde zaken geven. Alleen op die manier zorgen we ervoor dat we zoveel mogelijk met één mond praten.

Voorstel aanpak

We organiseren een slimme mix van bijeenkomsten gericht op ontmoeting, uitwisseling en deskundigheidsbevordering met bijvoorbeeld:

- Meeloopdagen (Slim organiseren als onderdeel van inwerk- en bijscholingsprogramma);
- Regiobrede netwerkbijeenkomst met actuele thema en ontwikkelingen uit het vakgebied, voor aandachtfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling, (1x per jaar. Slim organiseren: vast format, roulerend, combi met jaarlijkse evaluatie samenwerking);
- Lokale netwerkbijeenkomsten met actuele thema's en ontwikkelingen (1x per jaar, naar behoefte per gemeente. Slim organiseren: combinatie met evaluatie samenwerking en inclusief lokale toegang en Team Toegang VT);
- Elkaar actief uitnodigen en bezoeken bij elkaars (netwerk)bijeenkomsten, zoals een Open Huis of informatiebijeenkomsten.

We communiceren daarbij telkens helder wat het doel is van een bijeenkomst en voor wie deze bedoeld is.

Met het oog op de fysieke afstand binnen Noord Oost Gelderland zorgen we voor een spreiding van de bijeenkomsten door de regio.

Beoogd resultaat

Uiterlijk 1 januari 2021 hebben we een gezamenlijke agenda (programma): Lokaal gericht op ontmoeten, uitwisselen van ontwikkelingen en effectief en efficiënt samenwerken.

Wat is nodig voor de aanpak

- VT organiseert minimaal 1x per jaar een opendag voor alle partners over werkwijze Veilig Thuis
- VT geeft voorlichting in het lokale veld over werkwijze Veilig Thuis NOG
- VT neemt deel aan lokale en (deel)regionale activiteiten gericht op uitwisseling en deskundigheidsbevordering m.b.t. werkwijze Veilig Thuis.

3. Duidelijke communicatie

Wat willen we samen beter doen

We werken aan tijdige, juiste, duidelijke, eenduidige communicatie met heldere werkafspraken. Want nu is er nog regelmatig onduidelijkheid over wie wat doet in de dagelijkse praktijk, met name tijdens kritische (overdrachts)momenten en wie wat doet bij crisis. Er is ook behoefte aan communicatie over elkaars werkwijze, vooral van Team Toegang van VT; als het Lokale Team naar VT belt, ligt er doorgaans een stevige vraag en het Lokale Team heeft dan behoefte aan iemand die meedenkt op hetzelfde niveau en die inhoudelijk advies kan geven. Hier ligt een wezenlijk verschil met bijvoorbeeld professionals uit het Lokale Veld die bellen naar VT, want voor de gemiddelde huisarts, onderwijzer of ouderenwerker uit het Lokale Veld is het leggen van contact met VT doorgaans al een hele opgave. Dit verschil tussen Lokaal Team en Lokaal Veld vraagt om maatwerk en specifiekere aandacht voor de collega's van de Lokale Teams die contact opnemen. Tot slot is er behoefte aan communicatie over actuele onderwerpen.

Voorstel aanpak

Wie doet wat

In de WERKafspraken staat kort en krachtig wie wat doet op welk moment, tijdens de 4 kritische (overdrachts)momenten tussen VT en Lokale Teams. De informatie is voor dagelijks gebruik en gebaseerd op het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019.

We zijn alert op het bespreken van de volgende onderwerpen met elkaar:

- Nieuwe ontwikkelingen en de consequenties daarvan voor de werkwijze en onze samenwerking,
- Actuele onderwerpen, zoals ouderenmishandeling,
- Lastige onderwerpen die telkens terugkeren in de discussie en/of waar we niet eenduidig in zijn, zoals het onderwerp 'omgaan met privacy',
- De kwaliteit van de communicatie met de cliënt (duidelijk, eenduidig),
- De nazorg naar de melder,
- Werkwijze Lokale Teams en gemeenten: de bereikbaarheid (bij crisis),
- Werkwijze VT: wat gebeurt er met een melding, welke criteria hanteert VT, bij wie moet je zijn voor welke deskundigheid, welke taakstelling heeft VT vanuit de gemeenten.

Beoogd resultaat

De contactpersonen van LT en VT bespreken doorlopend casussen om van elkaar te leren en de samenwerking te verbeteren.

Wat is nodig voor de aanpak

- We verbeteren onze onderlinge communicatie zodat we effectiever en efficiënter samenwerken. Daar is ieder van ons verantwoordelijk voor
- Regelmatig effectief overleg tussen de contactpersonen
- Open en transparant elkaar durven feedback te geven
- Van elkaar willen leren en verbeteren Professionele ruimte om besluiten te nemen





4. Inzet van zorgaanbieders

Wat willen we samen beter doen

Gemeenten hebben contracten met zorgaanbieders om de zorg te waarborgen. Op papier passen vraag en aanbod van de zorg bij elkaar, maar in de praktijk gebeurt het nog vaak dat de benodigde zorg niet of niet op tijd geleverd kan worden. Dit heeft regiobreed consequenties voor de kwaliteit van de dienstverlening en leidt tot wachtlijsten. Naast gevolgen voor de cliënt leidt het ontbreken van de -juiste- zorg er toe dat VT langer dan wenselijk betrokken blijft bij een casus, waardoor onduidelijkheid kan ontstaan over de rol en positie van VT. Dit leidt weer tot irritatie, wat een negatief effect heeft op de samenwerking tussen VT, LT en gemeenten.

We zetten in op een meer passende en tijdige inzet van zorg door de zorgaanbieders. Door met elkaar beter te bepalen aan welke criteria de zorg moet voldoen en door de criteria beter te vertalen in de contracten met de zorgaanbieders. We willen bovendien leren van effectieve interventies. We denken zo sneller en effectiever te kunnen handelen en te bouwen aan perspectief voor de cliënt.

Voorstel aanpak

De gemeenten zijn en blijven verantwoordelijk voor de inkoop en contracten. Input vanuit VT en LT over welke zorg nodig is en aan welke criteria de zorg moet voldoen, is welkom. Gemeenten zoeken hier vervolgens de juiste en beschikbare lokale aanbieder bij.

We maken regiobreed een inventarisatie van benodigde zorg en de criteria waar zorgaanbieders aan moeten voldoen. Dit gebeurt in een gesprek tussen afvaardigingen vanuit de gemeenten (Kernteam), VT, LT en zorgaanbieders. Op basis hiervan maken we een advies voor de 'criteria voor inzet van zorgaanbieders', als richtlijn voor de opdrachtverstrekking door de 22 gemeenten aan zorgaanbieders.

Als hulpmiddel voor de beoordeling van de zorgaanbieders maken we regio breed een 'sociale kaart van zorgaanbieders', zodat we zicht hebben op het gecontracteerde aanbod en weten welke zorgaanbieder welke zorg biedt en welke ervaringen er zijn.

We vullen deze kaart jaarlijks aan met een overzicht van 'effectieve interventies'; dus welke interventies (aanbod) zijn voor welke situatie (vraag) het meest effectief gebleken. Idem brengen we actuele trends en ontwikkelingen in de vraag naar zorg in beeld, zodat gemeenten in hun contacten en contracten met de zorgaanbieders hierop kunnen anticiperen.

Beoogd resultaat

We krijgen zicht op de wachtlijsten bij zorgaanbieders. Daarvoor hebben we in 2021 een regiobreed overzicht van interventies bij huiselijk geweld en kindermishandeling, plus criteria waaraan deze interventies moeten voldoen. Daarnaast zoeken we blijvend naar oplossingen om wachtlijsten te voorkomen.

Wat is nodig voor de aanpak

Afspraken maken op welke wijze deze informatie bij elkaar gebracht wordt door LT, VT en de gemeenten.

5. Aanpak Multisignaal

Wat willen we samen beter doen

Multisignaal is het regionale registratiesysteem dat gekoppeld is aan de landelijke Verwijsindex Risicjongeren (VIR). In Multisignaal registreren professionals in de zorg, onderwijs, veiligheid en het sociale domein persoonsgegevens van jongeren van 0 tot 23 jaar waarover zij zorgen hebben. Door de landelijke dekking van het systeem blijven cliënten ook na verhuizing in beeld.

We willen dat Multisignaal breed wordt gehanteerd, om te beginnen bij ons zelf. Maar zeker ook bij onze collega's in het Lokale Veld, omdat we weten dat zij Multisignaal nagenoeg niet gebruiken. Reden hiervoor is dat ze Multisignaal niet kennen, de meerwaarde er niet van inzien, het verschil met de Meldcode niet helder is of het idee hebben dat registreren in Multisignaal vrijblijvend is. Complicerende factor is de onzekerheid over de eigen rol en aanpak; wanneer moet ik wel en wanneer niet registreren in Multisignaal, hoe doe ik dat dan en wat zijn de consequenties voor mij en mijn cliënt. Kortom, er is een wereld te winnen en ons doel is dat alle professionals in regio Noord Oost Gelderland Multisignaal gaan gebruiken.

Voorstel aanpak

Regiobreed wordt een campagneopzet en materiaal gemaakt, zodat alle LT, gemeenten en VT beschikken over eenvoudig toe te passen, kant en klare (opgemaakte) teksten en informatiemateriaal en verwijzen naar sites als www.jijmaakthetverschil.nl. De opzet bevat een advies voor plaatsing en verspreiding via eigen communicatiekanalen, zoals website, social media en nieuwsbrieven.

Alle LT, gemeenten en VT brengen het gebruik van Multisignaal structureel onder de aandacht van hun interne collega's en van zorgpartners, door plaatsing van informatie op de eigen interne en externe communicatiekanalen. En door regelmatig het onderwerp aan te snijden in persoonlijk contact

In de contracten met de zorgaanbieders staat op welke manier de zorgaanbieder Multisignaal (en de Verbeterde Meldcode) actief gebruikt en hoe ze dit kenbaar maakt aan cliënten. Gemeenten controleren of de zorgaanbieders de afspraken naleven.

Beoogd resultaat

Alle professionals gebruiken Multisignaal. Daarmee werkt Multisignaal preventief en is het een betrouwbaar middel om snel een goede veiligheidsinschatting te kunnen maken en snel alle betrokken partners bij elkaar te brengen. Zo kun je als professional snel en adequaat handelen, in het belang van (het perspectief voor) de cliënt.

Wat is nodig voor de aanpak

Gemeenten geven regiobreed voorlichting over Multisignaal aan het Lokale Veld (zie ook 'Investeren in Lokaal Veld').



6. Investeren in Lokaal Veld

Wat willen we samen beter doen

Het zogenaamde Lokale Veld is een brede groep van organisaties en bedrijven die ieder op hun eigen manier een 'vindplaats' zijn van huiselijk geweld en kindermishandeling. De groep varieert van kinderopvang en scholen tot huisartsen, schuldhulpinstellingen en banken tot thuiszorgorganisaties. Doordat deze organisaties en bedrijven dichtbij de cliënten staan, zetten zij vaak de eerste stappen richting de cliënt, naar het Lokale Team en/of naar VT.

Bij het Lokale veld valt nog een wereld te winnen. Daarom willen we het Lokale Veld eerder, vaker en beter informeren en betrekken, waar het gaat om:

- Voldoende, juiste eenduidige informatie over het signaleren en aanpakken van huiselijk geweld en kindermishandeling. Of het nu gaat om de eigen rol van het Lokale Veld (wat kan, mag en moet ik/mijn organisatie doen), de rol en werkwijze van de LT en VT of nieuwe ontwikkelingen (zoals de Verbeterde Meldcode en het thema ouderenmishandeling),
- het op tijd vinden van de juiste weg naar ons, LT en VT,
- de juiste verwachtingen en beelden over de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en de eventuele (juridische) consequenties daarvan voor hen zelf.

Verder willen we de WMO-loketten betrekken en willen we meer aandacht voor de samenwerking met specifieke instanties (GGZ en Veiligheidshuis).

Voorstel aanpak

- We gaan de boer op om voorlichting te geven en gesprekken te voeren en zo stevig te investeren in het Lokale Veld. We organiseren regelmatig informatiebijeenkomsten voor het Lokale Veld over het waarom en hoe van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, met de nadruk op de eigen rol en taak die elke professional hierin heeft. Tijdens bijeenkomsten gaan we zoveel mogelijk in gesprek met professionals om hen persoonlijk te motiveren en te helpen om in actie te komen. We starten bij de professionals die het meest in contact staan met cliënten, zoals leerkrachten, medewerkers kinderdagverblijven, huisartsen, ouderenwerkers, pedagogisch werkers en we sluiten bij voorkeur aan bij bestaande overleggen (o.a. huisartsenoverleggen, trainingen voor interne begeleiders in het onderwijs, werklunches van organisaties). Het initiatief van de organisatie van de informatievoorziening/voorlichting ligt bij de gemeenten in samenspraak met hun LT, omdat zij op lokaal niveau directe contacten hebben met de professionals uit het Lokale Veld. Het geven van de informatie/voorlichting gebeurt zo mogelijk door ons samen (gemeenten, LT en VT);





- Elke zorgaanbieder en partner in het Lokale Veld heeft een eigen 'aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft. Iemand die het waarom en hoe van de aanpak van huiselijk geweld kent, die vaste contactpersoon is tussen de eigen organisatie en ons en informatie deelt met de eigen achterban. Gemeenten informeren de gecontracteerde zorgaanbieders over de aanpak en de werkwijze rondom huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio Noord Oost Gelderland. Onder meer: hoe werken het Lokale Team en VT NOG, uitwisseling contactgegevens, wat kan men verwachten, wat wordt van de zorgaanbieders verwacht;
- Gemeenten nemen het initiatief om medewerkers van WMO-loketten actief te betrekken bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en de rol die WMO hierin heeft.

Beoogd resultaat

Op 1 januari 2021 heeft elke zorgaanbieder en partner in het Lokale Veld een eigen 'aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling'. Deze aandachtfunctionaris kent het waarom en hoe van de aanpak van huiselijk geweld, houdt ontwikkelingen bij, is de vaste contactpersoon tussen de eigen organisatie en gemeenten, VT en/of LT en deelt informatie met de eigen achterban.

Wat is nodig voor de aanpak

Gemeenten stellen als toezichthouders van de wet meldcode voorwaarden op in de subsidievoorwaarden en vragen de partners om te verantwoorden op welke wijze uitvoering gegeven wordt aan de wet meldcode.

7. Evaluatie van de samenwerking

Wat willen we samen beter doen

De wereld staat niet stil. Daarom is het goed om met regelmaat en samen de vinger aan de pols. Zo voorkomen we dat onze samenwerking en onze afspraken daarover, door 'de waan van de dag' ondersneeuwen en verwateren.

Tijdens de evaluatie bepalen we bovendien, of we op basis van nieuwe inzichten, wensen, behoeften en ontwikkelingen onze focus anders moeten richten.

Voorstel aanpak

We organiseren evaluatiebijeenkomst over onze samenwerking en de samenwerkingsafspraken. Dat doen we per deelregio (Noord Veluwe, Midden IJssel en Achterhoek). De bijeenkomst is telkens op een vast moment in overleg met de lokale teams.

Deelnemers aan het overleg zijn:

- Afvaardiging van de contactpersonen van alle LT van de gemeenten in de deelregio, zowel voor de doelgroep 18- als voor de doelgroep 18+;
- De contactpersoon VT voor de deelregio;
- Afvaardiging van in ieder geval het regioteam en Team Toegang vanuit VT;

Tijdens de evaluatiebijeenkomsten stellen we ons zelf de volgende vragen:

- Hoe ging de samenwerking het afgelopen periode?
- Hoe waardeer je de samenwerking nu?
- Met welke nieuwe inzichten, wensen, behoeften en ontwikkelingen moeten we rekening houden in onze samenwerking
- Wat doen we de komende tijd anders? En wie doet dan wat?

Beoogd resultaat

Vanaf 2020 vindt minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek tussen de contactpersonen LT en VT in elke gemeente. Daarnaast wordt een regiobreed evaluatie met de lokale teams zorgaanbieders en beleidsambtenaren georganiseerd. Door de evaluatie gelijktijdig in te zetten als netwerkbijeenkomst voor ontmoeting en het delen van ontwikkelingen in het vakgebied en in elkaars werkwijze, maken we een slimme link met de samenwerkingsafpraak 'Elkaar zien, spreken, kennen'.

Wat is nodig voor de aanpak

Contactpersonen LT en de contactpersoon VT evalueren werk- en procesafspraken en doen lokale verbetervoorstellen en agenderen punten die voor de regio belangrijk zijn.

Voor de regionale bijeenkomst neemt VT het initiatief, sluit eventueel aan bij overleggen en evalueert werk- en procesafspraken.

