

Aan: Bestuurscommissies PG&MZ en OV
Van: Claire Morssink
Datum: 18 november 2021
Betreft: Evaluatie uitbreiding Meldpunt Zorg en Overlast buiten kantoortijd

Inleiding

De gemeenten hebben de opgave om tot een sluitende aanpak 'personen met verward gedrag' te komen. Ter verbetering van deze aanpak, is er in 2019 een voorstel gedaan voor een 2 jarige pilot, om de bereikbaarheid en inzetbaarheid van het Meldpunt Zorg en Overlast uit te breiden. Basis hiervoor was besluitvorming in de beide bestuurscommissies van de VRK op 8 juli 2019, en daarop volgende opdrachtverlening door colleges.

De GGD heeft haar beschikbaarheid uitgebreid door vanaf 1-1-2020 op donderdag t/m zondag van 9.00 uur 's ochtends tot 22.00 uur 's avonds capaciteit in te zetten. Deze pilot 'uitbreiding beschikbaarheid en inzetbaarheid buiten kantoortijd van Meldpunt Zorg en Overlast' is nu geëvalueerd en de resultaten worden hierbij gepresenteerd.

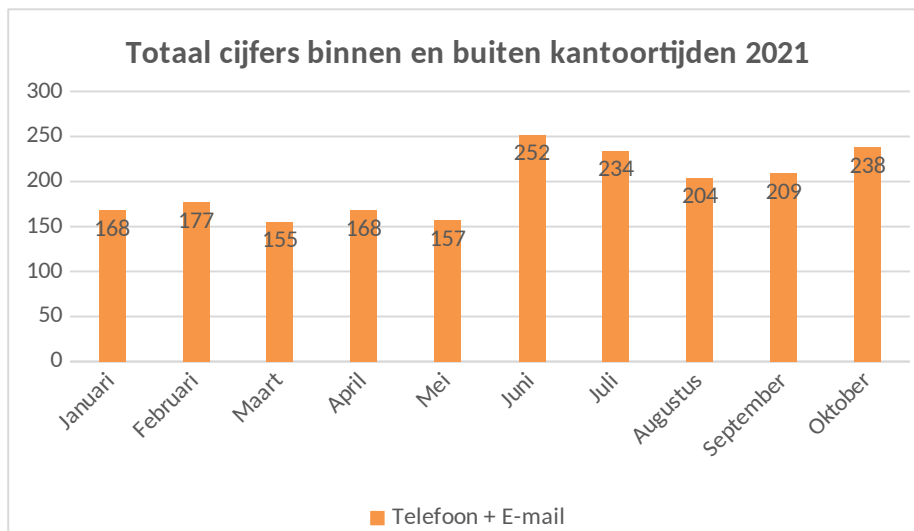
Meldpunt Zorg en Overlast, uitbreiding bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantoortijd

Bij het Meldpunt Zorg en Overlast van GGD Kennemerland kunnen burgers en professionals terecht met vragen of zorgen over personen met verward of overlast gevend gedrag. Het Meldpunt Zorg en Overlast biedt consultatie en advies, neemt bemoeizorgmeldingen aan, maar is ook inzetbaar op locatie- of huisbezoek. Het Meldpunt is aangesloten op het Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag. De uitbreiding van de beschikbaarheid en inzetbaarheid buiten kantoortijden is middels een pilot uitgevoerd om te ervaren of en hoe er wordt bijgedragen aan de zorg voor personen met verward gedrag (volgend uit de sluitende aanpak personen met verward gedrag). Dit ingegeven vanuit het signaal van politie, ketenpartners en hulpverleners dat zij buiten kantoortijden onvoldoende aansluiting vonden in de keten, wat zorg voor kwetsbaren in de samenleving niet ten goede kwam. Doel van deze uitbreiding was betere bereikbaarheid en ondersteuning voor zowel burgers als professionals aangaande vraagstukken en/of zorgen over personen met verward gedrag. Per januari 2020 is het Meldpunt Zorg en Overlast van GGD Kennemerland, cluster Maatschappelijke Zorg, bereikbaarheid en beschikbaar van maandag t/m woensdag van 9 - 17 uur en donderdag t/m zondag van 9 - 22 uur.

Opzet inhoudelijke evaluatie uitbreiding van beschikbaarheid en bereikbaarheid van het meldpunt

Onze samenwerkingspartners en de gemeenten (ambtelijk) zijn geïnterviewd over de meerwaarde van deze extra dienst van de GGD en welke verbeterpunten worden gezien. Hierbij is gefocust op:

- bekendheid met de uitbreiding van het meldpunt buiten kantoortijd
- is deze bekendheid afdoende uitgerold binnen de organisatie of gemeente
- ervaringen met verwijzing naar het meldpunt
- wat heeft het de organisatie of gemeente opgeleverd, bijv. in de samenwerking
- ontwikkel/verbeterpunten



Tevens zijn de medewerkers die het Meldpunt buiten kantoortijd bemensen bevroegd op hun ervaringen, de aard van de meldingen en de impact van het werken buiten kantoortijd. Ook bij hen zijn ideeën voor

ontwikkel/verbeterpunten opgehaald.

Ambtelijk zijn diverse spelers betrokken en geïnformeerd over de evaluatie.

Toegang tot het Meldpunt Zorg en Overlast

Het Meldpunt ontvangt meldingen van burgers en ketenpartners zoals politie en zorgprofessionals. Melden kan zowel telefonisch als per mail of via het meldingsformulier dat op de GGD website staat. Daarnaast is het Meldpunt aangesloten op het Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag, dat in oktober 2020 is gestart. Dit houdt in dat als een persoon melding wil maken of zorgen wil uiten over een burger uit postcodegebied Kennemerland en naar het landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag belt, diegene wordt doorverbonden naar het Meldpunt Zorg en Overlast van GGD Kennemerland. Een nieuwe landelijke communicatiecampagne zal in het laatste kwartaal van 2021 plaatsvinden. Sinds de invoering van het landelijke Meldpunt verwijzen ook de politiecentrale en de meldkamer 112 direct door naar het Landelijk Meldpunt, wat betekent dat burgers worden doorverbonden naar het Meldpunt Zorg en Overlast.

Cijfers Meldpunt Zorg en Overlast

Er is een toename aan meldingen binnen en buiten kantoortijden te zien en deze stijgende lijn zet door. Er wordt per maand gemiddeld 20 keer beroep gedaan op het Meldpunt Zorg en Overlast buiten kantoortijden. De meeste telefoontjes komen binnen in de oprekking van het dagvenster, tussen 17.00 en 20.00 uur. Er worden weinig tot geen meldingen gedaan tussen 20.00 en 22.00 uur. In het weekend komen overdag wel meldingen binnen maar 's avonds nagenoeg géén. Vooral burgers weten het meldpunt te vinden: er melden meer burgers als professionals en ongeveer 70% zijn consultatie en adviesvragen.

Communicatie 2020/2021

2020

2021

1e helft

- Flyers voor burgers
 - Persbericht 2 gemeenten
 - Infographic voor professionals
 - Presentaties ketenpartners
 - Banner in e-mailhandtekening GGD medewerkers
 - Halfjaarrapportage 2021 gemeente
 - Informatie op GGD website/veilige mailoptie/digitaal meldformulier
- ### 2° helft
- Nieuwsbrief 1 ketenpartners
 - Mailing huisartsen + apotheken: Flyers + begeleidende brief
 - Persbericht 1 gemeenten
 - Presentaties op Sociaal Team/Noodteam/ketenpartners
 - Halfjaarrapportage 2020 gemeenten

2e helft

- Nieuwsbrief 2 ketenpartners
- GGD Social Media Landelijk Meldnummer
- Jaarrapportage 2020 gemeenten

Casus 1

Ambulancemedewerkster belt 's avonds naar het Meldpunt Zorg en Overlast. Zij is net terug van een oproep en wil graag een casus aanmelden. Het gaat om een oudere dame in een zwaar vervuilde woning. Ambulancemedewerkster is blij meteen melding te kunnen maken (geen rompslomp van formulieren invullen) en ook meteen de casus te kunnen ventileren (stukje nazorg voor elkaar!).

- Memo Wvggz + Meldpunt bestuurscommissies PG&MZ OV/ambtenaren

Resultaten interviews met ketenpartners

De volgende ketenpartners zijn telefonisch geïnterviewd: politie, huisartsen, Sociaal Wijkteams, GGZ Crisisdienst, GGZ Ingeest, Ambulancezorg, Woningbouwverenigingen en de Brede Centrale Toegang. De samenwerking wordt als zeer positief ervaren, zowel binnen als buiten kantoor. Wat vooral genoemd wordt zijn de korte lijnen en dat casuïstiek snel en efficiënt besproken kan worden. Het Meldpunt is laagdrempelig en helpt de juiste route te vinden naar passende hulpverlening, is de algemene opinie. De wisselwerking tussen Meldpunt en ketenpartner over en weer wordt als plezierig en verhelderend beschouwd: wie doet wat wordt hierdoor duidelijk. Het Meldpunt Zorg en Overlast is aanvullend op de al bestaande contactlijnen met GGD collega's. De politie is tevreden en geeft aan dat er korte lijnen zijn. Zij noemen dat 'weten wie wat doet' resulteert in het inperken van overlast.

De informatie over de uitbreiding van de bereikbaarheid van het Meldpunt is in 2020 goed uitgerold maar moet voortdurend hernieuwd worden i.v.m. verloop van personeel bij ketenpartners en verandering in de keten. Het genoemde ontwikkelpunt sluit hier op aan: zij geven mee om steeds

weer de bekendheid onder de aandacht te brengen bij burgers en de ketenpartners. Zowel schriftelijk als digitaal (flyers, nieuwsbrieven, informatiemail, factsheets) maar ook door aan te sluiten bij werkoverleg, presentaties en voorlichting te geven. Ook wordt geopperd om een nieuwe samenwerking te ontplooiën met de POH GGZ (Inpractica).

Casus 2

Bibliotheekmedewerker belt naar het Meldpunt zorg en overlast. Een dak- en thuisloze man komt al maanden douchen, slapen en koffie drinken in de bibliotheek. Medewerker maakt zich ernstige zorgen, omdat dhr. vanaf morgen een pandverbod krijgt. Wie is deze man, en waar moet hij nu heen? Bureaudienst medewerkers zijn nét voor sluitingstijd van de bibliotheek eropaf gegaan.

Casus 3

Jongeman uit Haarlem belt op zaterdagmiddag naar het Meldpunt Zorg en Overlast. Is reeds in zorg bij GGZ Ingeest, maar kan zijn behandelaar nu niet bereiken. Dhr. wil ook niet de crisisdienst bellen, omdat er geen crisis is. Dhr. wil zijn verhaal en ongemak kwijt, vraagt om advies, hoe hij rustig kan worden en het weekend goed doorkomt. GGD medewerker heeft een luisterend oor geboden en advies gegeven.

Resultaten interviews met gemeenten

De ambtenaren, die veelal vanaf het begin van de pilot betrokken waren, zijn allen positief over de uitbreiding van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het Meldpunt buiten kantooruren. Zij geven aan dat de bekendheid en informatie binnen gemeenten goed uitgerold was bij de start in 2020 maar opnieuw aandacht behoeft. De informatie over het Meldpunt staat op alle gemeentelijke websites.

Sommige ambtenaren hebben ook ervaring met het doen van meldingen of verwijzen collega's wel eens door voor consultatie en advies. Zij zijn hier tevreden over.

Zij geven aan dat de uitbreiding van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het meldpunt de gemeente ontlast en ontzorgt. Ook wordt gesteld dat een regionaal meldpunt buiten kantooruren efficiënt en effectief is. Immers: uitvoering op lokaal niveau zou veel te veel tijd en geld kosten dus is er sprake van efficiency winst door bundeling op regionaal niveau. Enkele opmerkingen: "de wetenschap dat de politie (en handhaving) er ná 17.00 uur niet alleen voor staan". "Wij zijn als gemeente bereikbaar tijdens kantooruren maar casussen houden zich niet aan de kantooruren, daarbij is sommige casuïstiek heftig om mee naar huis te nemen. Dan is consultatie/overleg na vijven heel prettig." "Het is een nuttige en nodige voorziening."

Als ontwikkelpunt geven zij mee om meer aandacht aan de bekendheid te besteden, ook via gemeentelijke kanalen. Allen geven het advies de uitbreiding van bereikbaarheid en beschikbaarheid te continueren.

Resultaten evaluatie medewerkers GGD van Meldpunt buiten kantooruren

De evaluatie met de medewerkers dient als basis voor het oplossen van eventuele knelpunten die worden ervaren. Daarnaast is het zaak de diensten/bereikbaarheid zo efficiënt en werkbaar mogelijk te maken, aansluitend op de behoefte van burgers, ketenpartners en gemeenten.

De enquête onder de medewerkers geeft een wisselend beeld als het gaat om het werken buiten kantooruren te kunnen combineren met de thuissituatie. Een belangrijke factor blijkt het aantal meldingen dat binnenkomt tijdens een dienst: medewerkers vinden het lastiger om beschikbaar te zijn als er géén meldingen komen. Ook het tijdstip is van belang: medewerkers ervaren sommige diensten buiten kantooruren als belastend; dit geldt vooral voor de weekend avonddiensten tot 22.00 uur waarin nauwelijks tot geen meldingen binnenkomen.

De gemiddeld 20 meldingen die per maand buiten kantooruren binnenkomen zijn naar inschatting van de medewerkers wel juiste meldingen en/of hulpvragen.

Conclusie

Op basis van de interviews, casussen en cijfers kunnen wij concluderen dat de uitbreiding van de dienstverlening tegemoet komt aan het oplossen van gesignaleerde knelpunten in de keten. Het doel 'betere bereikbaarheid en ondersteuning voor zowel burgers als professionals aangaande vraagstukken en/of zorgen over personen met verward gedrag' is hiermee behaald. De evaluatie heeft laten zien dat er gemiddeld 20 keer per maand buiten kantoortijden een beroep wordt gedaan op het Meldpunt Zorg en Overlast. De meeste meldingen van burgers en professionals komen binnen rondom de oprekking van het dagvenster (tussen 17.00-20.00 uur), na 20.00 uur ontvangt het Meldpunt nauwelijks tot geen meldingen. In de huidige werkwijze is gekozen voor een 'knip' in de week: het Meldpunt is op maandag t/m woensdag na 17.00 uur niet meer bereikbaar. Op basis van de cijfers en ervaringen is het wenselijk de bereikbaarheid buiten kantoortijd op de volgende manier voortzetten: maandag t/m zondag van 9.00 uur tot 20.00 uur. Dit leidt tot helderheid naar burgers en professionals over wanneer het Meldpunt bereikbaar is en tot meer effectieve en efficiënte inzet van de medewerkers op tijdstippen waar de meeste meldingen zijn te verwachten.

Plannen voor 2022 (communicatie/presentatie/kennismaking)

Aansluitend op de genoemde ontwikkelpunten zullen wij inzetten op hernieuwde communicatie naar burgers, gemeenten en ketenpartners en het versterken van de onderlinge contacten.

Mocht u naar aanleiding van deze notitie vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met:

- Claire Morssink, clustermanager Maatschappelijke Zorg, cmorssink@vrk.nl , 06 1205 7392
- Marieke van den Nouweland, projectleider WVGZ en Meldpunt Zorg en Overlast, mvandennouweland@vrk.nl, 06 5278 1982