

 Geleideformulier voor BC PG&MZ en OV	Sector/afdeling: GGD MZ
	Leidinggevende: Claire Morssink
	Auteur: Claire Morssink / Marieke van den Nouweland
7f386ff6-6e4a-4c9d-8c31-76cf5f1a0089.docx	

1 Doel agendering:

	Beeldvorming
	Oordeelsvorming
x	Besluitvorming

2 Vraagstelling:

Bij het Meldpunt Zorg en Overlast van GGD Kennemerland kunnen burgers en professionals terecht met vragen of zorgen over personen met verward of overlastgevend 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.

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 tweejarige pilot 'uitbreiding beschikbaarheid en inzetbaarheid buiten kantoortijd van Meldpunt Zorg en Overlast' is nu geëvalueerd en de resultaten worden hierbij gepresenteerd.

3 Achtergrondinformatie:

De gemeenten hebben de opgave om tot een sluitende aanpak 'personen met verward gedrag' te komen. In het kader van de gemeentelijke opgave sluitende aanpak 'personen met verward gedrag' is in 2020 gestart met een 2 jarige pilot, om de bereikbaarheid en inzetbaarheid van het Meldpunt Zorg en Overlast uit te breiden.

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.

Basis voor uitbreiding van de beschikbaarheid was besluitvorming in de beide bestuurscommissies van de VRK op 8 juli 2019, en daarop volgende opdrachtverlening door colleges.

Doel van deze uitbreiding was betere bereikbaarheid en ondersteuning voor zowel burgers als professionals aangaande vraagstukken en/of zorgen over personen met verward gedrag.

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 bevraagd 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.

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.

4 Advies AO PG&MZ:

Het AO deelt de conclusie dat de uitbreiding van de dienstverlening van het meldpunt tegemoet komt aan het oplossen van gesignaleerde knelpunten in de keten. Het AO complimenteert de opstellers van de evaluatie en adviseert positief over de te nemen beslispunten, met de opmerking de openingstijden te noemen in het besluit.

Reactie directie

De directie is verheugd te horen dat het AO de conclusie deelt dat de uitbreiding van het meldpunt zorg- en overlast bijdraagt aan betere ketensamenwerking. De pilotfase kan worden afgerond, waarna met enkele aanpassingen de dienstverlening (gelijkstellen van de uren door ma t/m wo uit te breiden en do t/m zo in te korten) structureel voortgezet wordt.

5 Consequenties en risico's:

Voortzetting is geborgd binnen het beschikbare structurele budget. Aanpassing naar meer heldere bereikbaarheidstijden is budget-neutraal.

6 Voorstel te nemen besluit:

De BC PG&MZ wordt gevraagd:

1. Kennis nemen van de inhoudelijke evaluatie
2. In te stemmen met voortzetten van de beschikbaarheid van het Meldpunt Zorg en Overlast buiten kantoortijden binnen de daarvoor beschikbare budgettaire kaders.

8 Vervolgtraject:

Bestuurlijke agendering vindt op 13 december 2021 parallel plaats in de Bestuurscommissie OV.

9 Bijlagen:

1. Notitie 'Evaluatie uitbreiding Meldpunt Zorg en Overlast buiten kantoortijd'
2. Infographic

In de vergadering genomen besluit: