

Algemeen	
Onderwerp	Organisatie ambulante crisisfunctie voor psychische problematiek 1-100
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Sander Egas
Eenheid	Sturing
E-mail	<a href="mailto:s.egas@regiogv.nl">s.egas@regiogv.nl</a>
Kenmerk	18.0002254
Datum	26 november 2018

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Kennismaken van het memo 'organisatie ambulante crisisfunctie'.
Voorstel 2.	De richting voor de ambulante crisisfunctie bespreken.
Voorstel 3.	Richting geven door te benoemen op welk handelingsperspectief moet worden ingezet bij de verdere uitwerking van de ambulante crisisfunctie en hierbij aan te geven welke uitgangspunten u hierbij belangrijk acht.

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
06-11-19	Beleidsadviseurs	Bespreken	Instemming met voorstel
26-11-18	Uitvoeringsoverleg	Bespreken	Instemming met voorstel, met toevoegen aandacht voor overdracht na de crisis (verwerkt)
06-12-18	Directie overleg	Bespreken	Het directieoverleg adviseert om op ambtelijk en bestuurlijk niveau eerst al het mogelijke te doen om uit te komen op één integrale crisisdienst voor alle crisissituaties. Idee hierbij is niet alleen toe te werken naar één meldpunt/telefoonnummer, maar nadrukkelijk ook in te zetten op één crisisdienstverlening achter dat gezamenlijke telefoonnummer. Dit betekent letterlijk een bundeling van crisisdienstverlening.
19-12-18	Portefeuillehoudersoverleg	Bespreken	Volgt

### Toelichting

#### Beknopte toelichting

In het Portefeuillehoudersoverleg bespreken wij handelingsperspectieven voor de uitwerking van de ambulante crisisfunctie. We schetsen bevindingen die voortgekomen zijn uit verkenningen bij onder andere partners in de keten en schetsen op basis daarvan twee handelingsperspectieven.

We vragen de portefeuillehouders om richting te geven door te benoemen op welk perspectief ingezet moet worden bij de verdere uitwerking van de ambulante crisisfunctie en hierbij aan te geven welke uitgangspunten van belang zijn.

Op basis van de richting die het portefeuillehoudersoverleg meegeeft, wordt de ambulante crisisfunctie verder uitgewerkt.

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Memo organisatie ambulante crisisfunctie

## Richting ambulante crisisfunctie

Algemeen	
Aan	Portefeuillehoudersoverleg sociaal domein
Van	Sander Egas
Datum	6 december 2018
Verspreiden	Ja
Kenmerk	18.0010250

### ORGANISATIE AMBULANTE CRISISFUNCTIE VOOR PSYCHISCHE PROBLEMATIEK 0-100 REGIO GOOI & VECHTSTREEK

#### Inleiding

Vanuit de brede projectgroep voor de ambulante crisisfunctie 0-100 binnen de regio is door een klein groepje met de meest direct betrokken partijen (GGZ Centraal, Veilig Thuis, Crisisregiefunctie) nagedacht over mogelijke scenario's voor het zo optimaal en hoogwaardig mogelijk vormgeven van deze functie binnen de regio. Op basis hiervan worden in deze memo uitgangspunten, randvoorwaarden en scope geschetst en vervolgens de voorgestelde ontwikkelrichting. Na besluitvorming hierover zal die verder worden uitgewerkt.

#### Uitgangspunten voor de ambulante crisisfunctie

- Zowel binnen als buiten kantoor tijden beschikbaar
- Inzet gedurende de eerste 72 uur
- De cliënt centraal en naasten / betrokken (samenwerking in de triade: cliënt – naasten – hulpverlener)
- Sluitend aanbod van crisiszorg
- Goed op elkaar afgestemd aanbod van crisiszorg
- Zo eenduidig mogelijke toegang
- Kwalitatief goed aanbod
- Kwantitatief voldoende aanbod
- Efficiënte organisatie
- Ook voor dreigende crisissituaties en acute overlast door verwarde personen
- Goede overdracht naar hulpverlening en uitvoeringsdienst na afloop van de crisis
- Nazorg voor cliënt en terugkoppeling naar naasten geregeld (indien nodig, ook nazorg voor naasten)

#### Randvoorwaarden

- Kostendekkende financiering
- Passende ICT-ondersteuning
- Voldoen aan regelgeving inzake privacy
- Garanties voor veiligheid cliënt en naasten

#### Scope

- GGZ Crisisdienst (GGZ Centraal)
- Crisisdienst 18 min (Veilig Thuis)
- Crisisregiefunctie en 24/7 bereik- en beschikbaarheidsdienst (Kwintes)
- GGZ Centraal / Fornhese

- Centrum seksueel geweld

#### Relevante partners voor afstemming

- Huisartsenpost
- Politie / meldkamer (112)
- Tergooi ziekenhuizen
- Jellinek
- Zorg en Veiligheidshuis
- Gecertificeerde Instellingen jeugdhulpverlening
- Raad voor de Kinderbescherming
- Gemeentelijke uitvoeringsdiensten
- Meldpunten zorg en overlast (gemeenten)

#### Ontwikkelrichting

In het kader van de gewenste hoogwaardige ambulante crisisfunctie van 0-100 binnen onze regio maken wij onderscheid tussen de toegang en de samenwerking en afstemming bij de uitvoering / opvolging.

#### Toegang

In een recent uitgevoerd vergelijkbaar project binnen de regio Flevoland is geconstateerd dat de wettelijke verantwoordelijkheid van Veilig Thuis en de crisisdienst van de GGZ het niet mogelijk maken een medewerker van een andere organisatie de telefoon te laten aannemen. Wanneer een Veilig Thuis organisatie niet zelf de telefoon opneemt voor meldingen leidt dat tot problemen met de inspectie. Ook de GGZ heeft hierin een duidelijke eigen verantwoordelijkheid. Het kiezen voor 1 telefoonnummer zou daarmee vereisen dat twee professionals gezamenlijk achter de telefoon zouden moeten zitten en dit is gezien de schaal waarop wordt geopereerd te kostbaar.

Tevens is GGZ Centraal, in het kader van haar opdracht om een regioplan op te stellen voor de acute psychiatrie, voornemens om op het niveau van Centraal Nederland (het gehele gebied waarvoor zij in dit kader verantwoordelijk is) deze functie te organiseren. Combinatie hiervan met andere functies alleen op het niveau van Gooi en Vechtstreek lijkt daarmee niet realistisch. Bedacht moet wel worden dat de crisisdienst van de GGZ alleen bereikbaar is voor professionals. Op basis hiervan wordt geconcludeerd dat vooralsnog 1 telefoonnummer voor professionals niet haalbaar lijkt.

Wel kan onderzocht worden of het haalbaar is tot 1 telefoonnummer te komen voor burgers. Zij kunnen dan indien nodig doorschakelen naar Veilig Thuis, de crisisregiefunctie, het centrum seksueel geweld en mogelijk de GGZ Crisisdienst (als 2<sup>e</sup> lijnsfunctie). Deze partijen kunnen daarnaast zelfstandig bereikbaar blijven. Het te realiseren telefoonnummer voor burgers zou mogelijk aan kunnen sluiten bij het door de staatssecretaris omarmde advies vanuit het schakelteam verwarde personen om een landelijk telefoonnummer te maken voor 24/7 meldingen over verwarde personen. Dit zou belegd kunnen worden bij Veilig Thuis, de crisisregiefunctie (Kwintes) of een derde partij. Zie het plaatje in de bijlage voor de beoogde situatie.

Doordat de beoogde centrale toegang ook beschikbaar is bij dreigende crisissituaties is het denkbaar dat er sprake zal zijn van meer oproepen dan momenteel. Hiervan zal binnen het project een eerste inschatting worden gemaakt.

### Samenwerking bij uitvoering en opvolging

Los van de toegang tot de crisisfunctie wordt voorgesteld om de samenwerking bij de uitvoering / opvolging van de oproepen te verbeteren. Daarbij kan worden gedacht aan het gezamenlijk uitrukken waar dit op basis van de problematiek nuttig lijkt en het maken van doorverwijzingsafspraken tussen de partners die binnen functie actief zijn. Daarbij zou tevens onderzocht kunnen worden in hoeverre gezamenlijke huisvesting mogelijk is, om de samenwerking en afstemming te bevorderen.

Een aandachtspunt daarbij is dat Veilig Thuis niet geldt als een officiële verwijzer richting de GGZ en bij gewenste inzet van de Crisisdienst van de GGZ dit door de huisartsenpost moet laten verzoeken. In het kader van de te maken samenwerkingsafspraken zal worden onderzocht in hoeverre hier winst in te behalen is.

Tevens wordt beoogd de overdracht naar betrokken hulpverleners en uitvoeringsdienst na de crisis goed te borgen.

### **Richting voor handelingsperspectieven**

Hieronder scheten we twee handelingsperspectieven die we met het portefeuillehoudersoverleg willen bespreken. Uiteraard kunnen portefeuillehouders aanvullende perspectieven meegeven. We vragen de portefeuillehouders om richting te geven door te benoemen op welk perspectief ingezet moet worden bij de verdere uitwerking van de ambulante crisisfunctie en hierbij aan te geven welke uitgangspunten zij belangrijk vinden.

### Eén meldpunt, meerdere crisisfuncties

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten, scope en beperkingen ligt het voor de hand dat gemeenten en partners de huidige ambulante crisisfunctie vooral optimaliseren door toe te werken naar een betere samenwerking tussen professionals in de (crisis)keten en door het instellen van één telefoonnummer waar crisis kunnen worden gemeld.

Achter dat ene telefoonnummer zit één crisisdienst (naar verwachting zal dit Kwintes zijn) die breed de meldingen aanneemt. Wanneer de organisatie achter het telefoonnummer zelf meldingen op kan pakken, dan doet zij dat. Wanneer crisismeldingen door een andere organisatie moeten worden opgepakt, dan wordt naar de betreffende organisatie doorgeschakeld. Uiteraard kan in dit scenario ook stevig worden ingezet op het verbeteren van de crisisdienstverlening van verschillende organisaties. Bijvoorbeeld door afspraken te maken over hoe snel een casus wordt opgepakt en door inhoudelijke kwaliteitsafspraken te maken.

### Eén meldpunt, één crisisfunctie

Het directieoverleg sociaal domein adviseert om bij de verdere uitwerking van de crisisfunctie in te zetten op een scenario met een hoger ambitieniveau. Het directieoverleg adviseert om niet vanuit het systeemwereld (de wereld van juridische en praktische bezwaren zoals o.a. hierboven geformuleerd) maar de leefwereld van inwoners in crisissituaties (waarbij uitgangspunten als maatwerk, duidelijkheid, snel handelen, integraal werken etc. van toepassing zijn), gekeken wordt naar de invulling van de ambulante crisisfunctie.

Het directieoverleg adviseert om op ambtelijk en bestuurlijk niveau eerst al het mogelijke te doen om uit te komen op één integrale crisisdienst voor alle crisissituaties. Idee hierbij is niet alleen toe te werken naar één meldpunt, maar nadrukkelijk ook in te zetten op één crisisdienstverlening achter dat gezamenlijke telefoonnummer. Dit betekent letterlijk een bundeling van crisisdienstverlening.