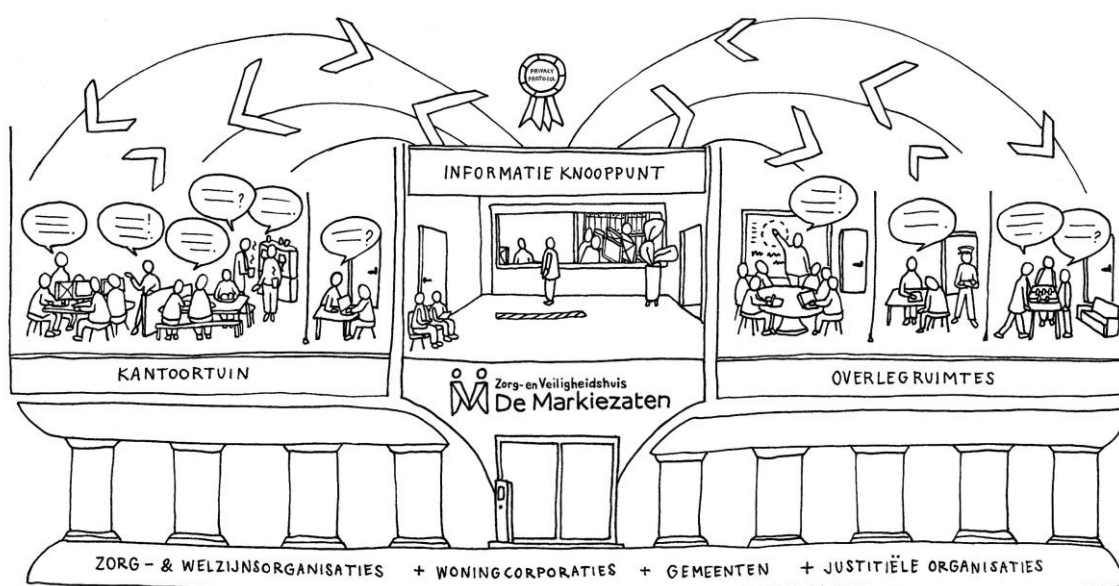


JAARVERSLAG 2018



Zorg- en Veiligheidshuis

De Markiezzaten

Inhoud

	Pagina
Profiel	3
Voorwoord	5
Inleiding	6
Centrale thema's in 2018	7
- Doorontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis	7
- Aanpak gevaarlijke personen met Blue List	11
- Regiekaart bij dreigende escalaties	11
- Kruisbestuiving met team OGGZ	12
- Eerste ervaringsdeskundige in loondienst	13
- Aanpak personen met verward gedrag	15
- Nazorg na detentie	15
- Privacy en delen cliëntgegevens	15
Het jaar 2018 in cijfers	16

Redactie:

Margriet Heebing, Metafoor Communicatie
Susanne Hermans, ZVH De Markiezzaten

Profiel

Het Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezen (ZVH) is opgericht in 2005. Het is een samenwerkingsverband van 8 gemeenten in West-Brabant en Zeeland, Openbaar Ministerie, politie en instellingen op het gebied van zorg, veiligheid, welzijn, wonen en justitie. De focus in de samenwerking ligt op complexe veiligheids casuïstiek, wat landelijk gezien onze opdracht is.



Het gezamenlijk belang van de partners is het voorkomen en oplossen van problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid. Concreet betekent dit dat we samenwerken aan het terugdringen van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit. We pakken casussen op die iedere partner afzonderlijk niet kan oplossen en waarvoor een integrale aanpak noodzakelijk is. We zetten onder meer in op gedragsverandering en het verminderen recidive.

ZVH De Markiezen is gevestigd in het centrum van Bergen op Zoom en faciliteert van daaruit de samenwerking. Het pand biedt werkplekken aan medewerkers van de partnerorganisaties, waardoor zij snel en efficiënt met elkaar kunnen afstemmen. Als er sprake is van een casus met complexe veiligheidsproblematiek, wordt voor deze casus een afzonderlijk netwerkberaad georganiseerd. Dit beraad vindt plaats op initiatief van het ZVH en wordt geregisseerd door onze procesregisseurs. Daarnaast faciliteert het ZVH een aantal gestructureerde casuoverleggen. Tijdens het overleg schuiven vaste partners aan om afspraken te maken over een aantal casussen. Doelgroepen waarop we ons richten zijn onder meer de veelplegers, notoire overlastveroorzakers en ex-gedetineerden.

Het ZVH legt de afspraken vast en registreert alle casussen in een digitaal systeem, waardoor relevante informatie op ieder moment kan worden opgeroepen en trends zichtbaar worden.

Deelnemende gemeenten:

Gemeente Bergen op Zoom
Gemeente Roosendaal
Gemeente Halderberge
Gemeente Moerdijk
Gemeente Rucphen
Gemeente Steenbergen
Gemeente Tholen
Gemeente Woensdrecht

Deelnemende partners:

Openbaar Ministerie (Arrondissementsparket
Zeeland – West-Brabant)
Politie Zeeland – West-Brabant
Reclassering Nederland
Stichting Mozaïk
Halt
Stadlander
MEE West-Brabant
GGZ Westelijk Noord-Brabant
WijZijn Traversegroep
Novadic Kentron
Raad voor de Kinderbescherming
Veilig Thuis
OGGZ-team
Leger des Heils Zuidwest Nederland
CJG Bergen op Zoom

CJG Roosendaal
AlWel
SDW
Safegroup
Dienst Justitiële Instellingen
Surplus Welzijn
Intervence
Jeugdbescherming Brabant
Emergis
GGD Zeeland
GGD West-Brabant
Juzt
William Schrikker Groep
Thuisvester
Woonkwartier

Voorwoord

Beste lezer,

Afgelopen jaar is er veel gebeurd in en rondom het Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezen. Als Raad van Bestuur waren we nauw betrokken bij verschillende ontwikkelingen. Ik spreek namens mijn collega's van de Raad van Bestuur als ik zeg dat we trots zijn op de bereikte resultaten.

Voor u ligt het jaarverslag van ons Zorg- en Veiligheidshuis. Het Zorg- en Veiligheidshuis heeft in 2018 een aantal projecten opgepakt om in te spelen op actuele ontwikkelingen. Ik denk hierbij aan de doorontwikkeling van het ZVH en de inzet van ervaringsdeskundigen in de complexe veiligheidscausistiek. Per 24 mei 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensdeling van kracht. Het ZVH schonk de nodige aandacht aan de implementatie van deze wetgeving en heeft stappen gemaakt om privacy te integreren in alle processen van zijn bedrijfsvoering. In dit jaarverslag leest u hierover meer.

Op 11 oktober stond het thema 'nazorg na detentie' centraal op de stakeholdersbijeenkomst. Een belangrijk onderwerp. In 2019 zal het ZVH samen met enkele ketenpartners onderzoeken hoe deze nazorg verder doorontwikkeld kan worden. Daarnaast wordt gekeken naar innovatieve mogelijkheden om de recidive, nog meer, terug te dringen.

In 2018 vonden wisselingen plaats in de Raad van Bestuur als gevolg van de raadsverkiezingen en de nieuwe collegevormingen. Helaas is de voorzitter, de heer A. van der Weegen (wethouder van de gemeente Bergen op Zoom), sinds 1 september afwezig in verband met ziekte. Als interim voorzitter zet ik samen met mijn collega-bestuurders de koers voort die onder zijn leiding is uitgezet.

Namens de Raad van Bestuur spreek ik vertrouwen uit richting de toekomst.
Ik wens u veel leesplezier toe.

M. van der Meer Mohr
Interim voorzitter Raad van Bestuur

Inleiding

Een veilige samenleving is een groot goed. Risicovolle situaties voorkomen en complexe veiligheidscasussen gezamenlijk aanpakken, dat is de kernactiviteit van het Zorg- en Veiligheidshuis.

ZVH De Markiezen onderscheidt zich van veel andere veiligheidshuizen door complexe veiligheidscasussen zo breed mogelijk te benaderen. Niet alleen met gemeenten, politie en justitie, maar ook met partners in zorg, wonen en welzijn. Samen kunnen én weten we meer.

Hoe veilig zijn we eigenlijk in West-Brabant? De criminaliteit is weer gedaald in 2018, zeker als het gaat om straatroof, inbraken etc. Dat is een positief gegeven. Ondertussen zien we dat de wereld in een hoog tempo verandert. Traditionele vormen van misdaad nemen af en we zien een duidelijke verschuiving naar 'onzichtbare' criminaliteit: delicten waar mensen vaak geen aangifte van doen, maar die wel degelijk een maatschappelijk probleem vormen, zoals drugslabs, online afpersing, radicalisering, kinderporno of mensenhandel via internet. Er liggen nog genoeg uitdagingen op ons te wachten.

De doorontwikkeling en professionalisering van het ZVH is positief ontvangen, zo horen we terug van onze partners. We zijn zichtbaarder geworden binnen gemeenten en onze procesregisseurs pakken complexe casussen voortvarend op. Partners weten ons beter te vinden, wat we ook terugzien in een groeiend aantal meldingen. In 2018 hebben de procesregisseurs bijna 80 complexe casussen behandeld, zo'n 66% meer dan in 2017.

Toch valt er nog méér winst te behalen, menen we. Gemeenten en partners mogen ons nóg eerder om advies vragen, bijvoorbeeld over de vraag of een situatie wel of niet dreigend is. Het ZVH is een broedplaats van kennis, ervaring en netwerken. Door hier actief gebruik van te maken, kunnen we samen erger voorkomen. Nieuwe instrumenten zoals het de-escalatiemodel helpen ons om nog beter in te schatten hoe gevaarlijk een persoon of situatie is. In 2019 willen we onze expertise verder versterken door ons Kennis- en Informatieknooppunt (KEIK) uit te bouwen.

Bent u benieuwd naar de meldingen per gemeente? Deze vindt u op pagina 16, met daarbij een toelichting. Het gehele jaarverslag is terug te vinden op de website van ZVH De Markiezen.

Wij stellen uw reactie zeer op prijs.

Leon Langenberg
Manager ZVH

Reacties: leon.langenberg@zvhdemarkiezen.nl

Centrale thema's in 2018

Centrale thema's waren:

- Doorontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis
- Aanpak gevaarlijke personen met Blue List
- Regiekaart bij dreigende escalaties
- Kruisbestuiving met team OGGZ
- Eerste ervaringsdeskundige in loondienst
- Aanpak personen met verward gedrag
- Nazorg na detentie
- Privacy en delen cliëntgegevens

Doorontwikkeling van het Zorg- en veiligheidshuis

Heeft een Zorg- en Veiligheidshuis nog bestaansrecht in deze tijd? Lisette Plasmans, adviseur en interim procesregisseur bij het ZVH, hield zich begin 2018 bezig met deze vraag. Op verzoek van Leon Langenberg trok ze erop uit en bezocht de gemeenten in het werkgebied. In de gesprekken met ambtenaren AOV en andere samenwerkingspartners kwamen verschillende waardevolle aanbevelingen naar voren, waarmee het ZVH aan de slag is gegaan.

Lisette Plasmans, adviseur en interim procesregisseur ZVH

“Kernvraag: welke waarde voegt het ZVH toe?”

“Onder meer door de ontwikkelingen in het sociaal domein zag je dat steeds meer casussen lokaal werden opgepakt. Als ZVH moet je jezelf dan vragen stellen: “Welke waarde voegt het ZVH toe? Zijn we nog voldoende in beeld? Wat verwachten gemeenten van ons? En hoe kunnen wij daaraan voldoen? Complexe veiligheidskasussen vragen om een gezamenlijke aanpak, omdat de partners er in hun eentje niet uit komen. Daar was men zich van bewust. Maar er werd niet altijd meteen aan het ZVH gedacht. Door alle veranderingen in het lokale veld waren we een beetje buiten beeld geraakt. Ook qua werkwijze bleek er nog winst te behalen. De melders van complexe casussen geven aan dat ze echt ontzorgd willen worden. Ze willen dat wij de voorwaarden goed regelen, de regie voeren en zorgen dat vastgelopen situaties weer vlot worden getrokken. Met die aanbevelingen zijn we aan de slag gegaan. Meer binding creëren met gemeenten en partners en het professionaliseren van het proces werden twee belangrijke speerpunten.”

Investeren in de toekomst

Vanaf begin 2018 heeft het ZVH fors geïnvesteerd in de doorontwikkeling en professionalisering van het ZVH. In verband met het vertrek van een procesregisseur, werd een nieuwe procesregisseur aangetrokken: Anne Willemsen. Zij werd ingewerkt en gecoacht volgens de nieuwe manier van werken. De functie van procesregisseur vervult ze samen met haar collega Ronald Verduin.

Wat is er veranderd in 2018?

Hieronder de 6 belangrijkste verbeteringen:

1. **De aansluiting op het lokale veld is verbeterd.** De lijnen zijn korter geworden. De procesregisseurs sluiten nu regelmatig aan bij het AOV-overleg van de 8 gemeenten en voeren gesprekken met lokale partners. Het netwerkberaad rond complexe casussen vindt niet meer altijd plaats in het ZVH, maar steeds vaker in de gemeente waar de problematiek speelt.
2. **De rol van de procesregisseur is verstevigd.** Binnen het ZVH werken 2 procesregisseurs, die het netwerkberaad rond complexe veiligheidsproblematiek regisseren. Hun regierol is verstevigd. Door hen een actievere rol te geven in het proces, worden de partners meer ontzorgd en is er sprake van een duidelijke 'helicopterview' op de situatie.
3. **Het methodisch werken is ingevoerd.** Het netwerkberaad zijn we gaan voeren volgens een vaste structuur en methodiek. Dit heeft geleid tot een betere analyse van de situatie en een effectievere aanpak van complexe casussen.
4. **We hanteren duidelijke spelregels over gegevensdeling en privacy.** De uitgangspunten van het 'Landelijk Handvat Gegevensdeling in het Zorg- en Veiligheidsdomein' zijn vertaald naar de aanpak van complexe veiligheidscasuïstiek. Partners zijn minder terughoudend geworden in het delen van cliëntgegevens, nu ze weten dat er zorgvuldig mee wordt omgegaan. Bij vragen of onduidelijkheden over gegevensdeling is het mogelijk om snel inzicht en antwoorden te geven.
5. **Interne processen zijn vastgelegd.** Alle werkprocessen binnen het ZVH zijn beschreven, evenals de criteria op basis waarvan we besluiten nemen. Dit heeft geleid tot een heldere, eenduidige werkwijze.
6. **Er is een start gemaakt met het kennis- en informatieknooppunt (KEIK).** Het KEIK wordt in 2019 verder ontwikkeld. We willen data vanuit diverse systemen, zoals de Basis Registratie Personen, aan elkaar koppelen zodat we gemeenten beter kunnen voorzien van trends en (meta-)analyses. Daartoe wordt een softwarepakket aangeschaft.

Anne Willemsen en Ronald Verduin, procesregisseurs ZVH

“Gemeenten mogen nóg eerder aan de bel trekken”

“Een procesregisseur hield zich vroeger alleen bezig met het voorzitten van het doelgroepenoverleg, tegenwoordig zijn we veel sturender. De casusregie ligt nog steeds bij de casusregisseur, maar de procesregisseur bewaakt nu het hele proces rond de complexe casus. We zetten de lijnen uit, denken mee, monitoren de voortgang en spreken partners aan op het nakomen van afspraken. Het methodisch werken helpt ons om feitelijkheden en emoties uit elkaar te houden en te komen tot een gezamenlijk doel. Dat is belangrijk bij dit soort buikpijncasussen. Ook de nieuwe privacywetgeving is erin verwerkt. Dat maakt dat partners met meer vertrouwen informatie met elkaar kunnen delen. Alleen nog ‘need to know’ informatie en geen ‘nice to know’. Aan het eind worden afspraken gemaakt over wie wat gaat doen en welke gegevens iedere partner nodig heeft om zijn taak te kunnen uitvoeren. Wij noteren de afspraken in het systeem, maar vanuit privacybelang verspreiden we geen notulen of actielijst meer. De partners hoeven alleen hun eigen acties te onthouden. Het aantal casussen is afgelopen jaar flink toegenomen, we merken dat partners ons beter weten te vinden. Maar we vinden dat mensen ons nóg eerder mogen benaderen. Zeker vanuit de kleine gemeenten. En ook bij twijfel. Liever een keer teveel gebeld dan te weinig. Het doorontwikkelen van de nieuwe werkwijze blijft een cyclisch proces. Afgelopen jaar hebben we stappen gezet, maar we zijn nog niet klaar. De doorontwikkeling gaat verder, daar moeten we tijd en ruimte voor blijven vrijmaken: reflectie op ons handelen is belangrijk.”

We vroegen ook aan enkele partners hoe zij de nieuwe aanpak ervaren:

Dirk-Jan van Rijen, adviseur sociale veiligheid, gemeente Roosendaal

“Procesregisseur houdt ons bij de les”

“Wat mij opvalt is dat het Zorg- en Veiligheidshuis zichtbaarder is geworden binnen onze gemeente. De procesregisseur is veel outreachender dan vroeger. Het netwerkberaad vond altijd plaats in Bergen op Zoom, maar nu steeds vaker bij ons in de gemeente Roosendaal. Dat is prettig. Het ZVH hanteert een heldere werkwijze als het gaat om privacy. Bij ieder netwerkberaad legt de procesregisseur precies uit wat wel en niet kan, zodat de betrokken partners gerustgesteld zijn. Heel zorgvuldig, hoe ze dat doen. En erg belangrijk in de samenwerking, want als je geen informatie durft te delen, kan dat nadelig zijn voor de veiligheid. De nieuwe overlegmethodiek zit goed in elkaar, maar kan nog wel verder doorontwikkeld worden. Het is belangrijk dat alle stappen zorgvuldig worden doorlopen. Soms hebben we de neiging te snel naar oplossingen te zoeken, terwijl de beeldvorming over de casus nog niet helemaal helder is. Daarom zijn de procesregisseurs zo waardevol, omdat zij vanuit hun neutrale positie de partners voortdurend bij de les houden.”

Dorthy Knoop, medewerker forensisch psychiatrische polikliniek GGZ-WNB

“De last is beter verdeeld over alle schouders”

“Complexe casussen worden tegenwoordig actiever opgepakt door het ZVH. Het netwerkberaad loopt gestroomlijnder, merk ik. De procesregisseur van het ZVH spreekt iedere partner goed aan op z’n rol en verantwoordelijkheden. Daardoor is de last beter verdeeld over alle schouders, we doen het écht

samen. Binnen een netwerkberaad heb je soms te maken met tegengestelde belangen. Als hulpverlener wil je jouw cliënt in een geschikte woning krijgen, als woningcorporatie wil je zekerheid dat je een goede huurder in huis haalt. Maar garanties zijn nooit voor 100% te geven. Daarom is het zo belangrijk dat er veel aandacht wordt besteed aan zaken als beeldvorming en risicomanagement. Op zo'n moment is het prettig dat de procesregisseur een objectief persoon is die erop toeziet dat alle feiten en risico's boven water komen, zodat we verantwoorde beslissingen kunnen nemen. Een verbeterpunt? Wat mij betreft mogen we nóg meer aan preventie doen. Bijvoorbeeld door al vóóraf scenario's op te stellen en die met elkaar te bespreken."

Jan Bogers, ambtenaar openbare orde en veiligheid, gemeente Bergen op Zoom

"Ik word ontzorgd, waardoor ik in mijn rol kan blijven"

"De nieuwe aanpak van het ZVH bevalt mij goed. Ik merk dat casussen beter en professioneler worden geregisseerd, waardoor het overleg effectiever en efficiënter verloopt. De focus ligt op het doel dat we samen voor ogen hebben, waardoor er minder discussie ontstaat over organisatiebelangen. De rollen zijn helder verdeeld: de procesregisseur bewaakt het proces en stuurt de partners aan. Voorheen was het vaak onduidelijk wie er aan het roer stond en dan pakte ik zelf maar de regie. Nu hoeft dat niet meer. Het is heel prettig dat ik in mijn rol kan blijven als belangenbehartiger van de gemeente. Het ZVH geeft me daardoor echt het gevoel dat ik ontzorgd word. Mijn complimenten aan de procesregisseurs voor de professionaliseringsslag die ze daarin hebben gemaakt. Dat het aantal casussen in 2018 flink is toegenomen en daarmee ook het aantal netwerkberaden, neem ik voor lief. Als iets goed loopt, heeft dat nu eenmaal een aanzuigende werking."

Maaïke van Gastel, woonconsulent bij woningcorporatie AlWel

"De lijnen zijn kort, er wordt snel gehandeld"

"Als woonconsulent zie ik het aantal huurders met complexe casuïstiek de laatste jaren toenemen. Psychiatrische en verslaafde bewoners die mogelijk een gevaar vormen, maar ook een toename van prostitutie, vrouwenhandel en uitbuiting. Soms heb je een onderbuikgevoel van onveiligheid, van dreigende escalatie. Dan is het fijn om even te kunnen sparren met het ZVH. Als ik me zorgen maak over een bewoner, als ik me afvraag of we moeten opschalen of niet, dan nemen ze dat heel serieus. De lijnen zijn kort en er wordt snel gehandeld. Ik vind het een positieve ontwikkeling dat we met alle betrokken partijen kunnen overleggen onder regie van het ZVH. Tegenwoordig zit het ZVH er nog strakker bovenop: er wordt een plan van aanpak gemaakt, acties uitgezet en gecheckt of iedereen zijn afspraken nakomt. Voor ons werkt dat heel prettig. Een verbeterpunt? Niet alle professionals die aan tafel zitten, hebben mandaat om zelfstandig te beslissen. Dat zou ik wel wenselijk vinden, dan kunnen we in veel gevallen nog sneller in actie komen."

Lesley Heshof, ambtenaar openbare orde en veiligheid, gemeente Woensdrecht

“Overlast jeugdgroep aangepakt, daarna weer afgeschaald”

“Veiligheid bereik je alleen maar als alle betrokken partijen gezamenlijk optrekken. Daarom is het zo goed dat er een zorg- en veiligheidshuis bestaat, waarin zoveel mogelijk partners samenkomen. Ik schakel veel met de procesregisseurs van het ZVH, bijvoorbeeld om advies te vragen over de aanpak van bepaalde veiligheidscasussen. Moeten we opschalen of niet? Andersom seinen ze mij ook in als ze iets horen uit mijn gemeente waar ik nog geen weet van heb. Daarin zijn ze zeer proactief. In het netwerkberaad zijn het echte aanjagers, ze zitten er bovenop. Zo hadden we vorig jaar veel overlast van een jeugdgroep. Deze jongens gleden steeds verder af en we dreigden de grip te verliezen. In overleg met de procesregisseur en de politie hebben we alle jongens uit de groep doorgenomen aan de hand van het nieuwe de-escalatiemodel. Zo kregen we meer inzicht in wat er speelde. Vervolgens is de groep opgeschaald naar het ZVH en hebben we bij alle jongens individuele interventies gedaan. Dat pakte heel goed uit: we hebben de situatie onder controle, de groep is rustig en we zijn inmiddels weer afgeschaald.”

Aanpak gevaarlijke personen met Blue List

In de gemeente Woensdrecht gaan de politie en het ZVH samenwerken rond de Blue List. In 2018 troffen we de voorbereidingen hiervoor. De Blue List is een politielijst waarop namen staan van risicovolle personen die in aanmerking komen voor een persoongerichte aanpak. De risicotaxatie gebeurt vanuit computersystemen, op basis van ‘harde’ systeemfactoren, zoals het aantal keren dat iemand betrokken was bij een delict, en ‘zachte’ menselijke factoren, waaronder observaties van wijkagenten. Dit leidt tot een wetenschappelijk gefundeerde risicotaxatie-score (groen-oranje-rood) die de kans op recidive kan voorspellen. De risicotaxatie gaat over gemeentengrenzen en regiogrenzen heen, waardoor soms onverwachte namen komen boven drijven. De procesregisseurs van het ZVH sluiten in 2019 aan bij het wijkagentenoverleg in Woensdrecht. Daar worden de meest risicovolle personen besproken en een persoongerichte aanpak uitgezet.

Regiekaart bij dreigende escalaties

Het Zorg- en Veiligheidshuis wil escalerende situaties, zoals gezinsdrama’s, helpen voorkomen. We kennen allemaal voorbeelden van ernstige incidenten, waarbij niemand doorhad dat de situatie zo uit de hand zou lopen. Maar escalaties voorkomen lukt alleen als er volstrekte helderheid is over de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen. ‘Wie heeft de regie?’ is vaak de hamvraag. In Friesland werd om die reden een werkbaar model ontwikkeld: het AVE-model. De gemeenten in onze regio hebben dit AVE-model, samen met het ZVH, vertaald naar een compacte, overzichtelijke regiekaart van 1 A4. Deze regiekaart maakt in één oogopslag duidelijk wie de regie heeft als problemen in huishoudens te complex worden of dreigen te escaleren. Het helpt professionals om te bepalen in welke fase van escalatie een casus verkeert (1 t/m 5) en wanneer op-

of afschalen nodig is. In de hoogste fasen, zo'n 5% van de gevallen, gaat het om zeer complexe problematiek. Dan is niet alleen zorg nodig, maar ook een scherpe focus op veiligheid en maatschappelijke onrust. In die situaties komt het Zorg- en Veiligheidshuis in beeld. De regiekaart wordt nu uitgerold in de regio.

André Maranus, coördinator veiligheid, gemeente Tholen

“De-escaleren betekent ook: durven doorpakken”

“In Tholen gebruiken we sinds enige tijd het AVE-model. Het komt regelmatig ter sprake tijdens het MASS-overleg waarin we zorgmijdende overlastgevers bespreken. Het model is zo krachtig vanwege zijn eenvoud: alles staat op 1 A4'tje. Daardoor zie je snel in welke fase een casus verkeert en of er opgeschaald moet worden. Het model helpt ons om prioriteiten te stellen en te bepalen wie de regie voert. We realiseren ons ook dat je niet alles kunt voorkomen. Je hebt cliënten niet de hele dag aan het lijntje. De aansluiting van het ZVH bij ons MASS-overleg, anderhalf jaar geleden, heeft goed uitgepakt. We worden deskundig geadviseerd bij casussen, de lijnen zijn kort en we kunnen snel opschalen als dat nodig is. Door het AVE-model zijn we scherper geworden op dreigende escalaties, we zitten er voortdurend bovenop. Maar hoe goed het model ook is, het blijft mensenwerk. Elke gemeente kent wel situaties waarin je je realiseert 'dit keer zijn we langs het randje gegaan'. Ik vind het nog steeds een dilemma dat we niet in alle situaties kunnen doorpakken. Bijvoorbeeld omdat de verzamelde informatie incompleet of tegenstrijdig is. Of omdat er onvoldoende draagvlak is. Dan gaan we nóg maar een keer kijken en dan verzamelen we nóg meer informatie, terwijl alle vlaggen al op rood staan. De wetgeving zit ons vaak in de weg: je moet zwaarwegende redenen hebben voor een gedwongen opname of een inval van de politie. Dat voelt soms machteloos aan. Ik zou willen dat we door de hogere gremia werden gesteund met de boodschap: 'Bij twijfel? Durf door te pakken!' “

Kruisbestuiving met team OGGZ

Sinds 2016 heeft het team OGGZ (voorheen MASS) een werkplek in het Zorg- en Veiligheidshuis. We mogen inmiddels concluderen dat het team een onmisbare schakel is geworden binnen het ZVH. De OGGZ-doelgroep – zorgwekkende zorgmijders - zijn immers ook vaak degenen die de openbare orde en veiligheid verstoren. De outreachende aanpak van de OGGZ-medewerkers is bij veel casussen zeer welkom gebleken. De collega's komen gemakkelijk achter de voordeur, waardoor ze snel poolshoogte kunnen nemen bij verdachte of zorgwekkende situaties. In de zomer van 2018 heeft het team OGGZ de contacten met gemeenten en schilpartners verstevigd. 'Warme contacten, elkaar goed kennen, is belangrijk om soepel te kunnen afstemmen over zaken als toeleiding naar zorg, huisvesting en inkomen. Er zijn gesprekken gevoerd en presentaties gegeven binnen de gemeenten. Verbeterpunten zijn geïnventariseerd en opgepakt. Om de (schil)partners te blijven informeren is gestart met een nieuwsbrief. Na een forse groei van het aantal aanmeldingen in 2017 is het aantal in 2018 gestabiliseerd. Er werden 771 personen besproken (in 2017: 795 personen).

Eerste ervaringsdeskundige in loondienst

Op 1 januari 2019 trad Ricardo, onze eerste ervaringsdeskundige, in dienst van ZVH De Markiezen. Het werken met ervaringsdeskundigen is nog niet zo gebruikelijk in de wereld van de Zorg- en Veiligheidshuizen. Voor zover bekend zijn we het eerste Zorg- en Veiligheidshuis die deze stap zet. Uit ervaring weten we dat ervaringsdeskundigen goede diensten kunnen bewijzen bij vastgelopen casussen. Met name als het gaat om ex-gedetineerden, verslaafden en andere zorgwekkende personen die snel terugvallen in hun gedrag of geen hulp willen accepteren. We zien ervaringsdeskundigen dus als een welkome aanvulling op de professionals.

Hoe het begon

Eind 2017 selecteerden we de eerste drie ervaringsdeskundigen vanuit de cliëntenkring van Mozaïk. Twee van hen werden toegelaten tot de één jaar durende opleiding voor ervaringsdeskundigen, verzorgd door Howie the Harp, een opleidingsinstituut van Stichting Pameijer in Rotterdam. Inmiddels heeft Ricardo zijn opleiding succesvol afgerond met een diploma. Hij staat nu op de loonlijst van het ZVH en is inzetbaar voor onze ketenpartners. In 2019 willen we opnieuw enkele ervaringsdeskundigen selecteren voor de opleiding. Het gaat om cliënten die we al kennen van Mozaïk, mensen die hun leven op orde hebben of bijna klaar zijn met de behandeling. Een plek bemachtigen is overigens niet gemakkelijk, want er worden hoge eisen gesteld. Na een eerste uitgebreide screening door het ZVH, moeten de kandidaten nog een strenge toelatingstest doen voor Howie the Harp. Het opleidingsprogramma zelf is behoorlijk zwaar en confronterend voor de deelnemers omdat hun eigen herstelverhaal als een rode draad door de lessen heen loopt.

Ronald Verduin (procesregisseur ZVH) en Aart Saly (Mozaïk)

“Ricardo is in een jaar tijd enorm gegroeid”

“We zijn enorm trots op Ricardo. Van 3 geselecteerde kandidaten is hij de enige die het diploma binnen de gestelde tijd wist te bemachtigen. Een geweldige prestatie als je bedenkt waar hij vandaan komt. Ricardo is in een jaar tijd enorm gegroeid. Als ex-cliënt van Mozaïk kennen we hem als een drukke, springerige jongen. We hebben hem tijdens de opleiding volwassen zien worden, serieuzer, meer gefocust. Tijdens zijn stageperiode heeft hij laten zien hoe een ervaringsdeskundige het verschil kan maken. Ricardo weet met welke argumenten en op welke toon je bepaalde cliënten moet aanspreken. Al een paar keer heeft dat voor een doorbraak gezorgd in een vastgelopen casus. Zo wist hij een client zover te krijgen dat die zich ging melden bij de politie om een straf uit te zitten. Ook wist hij in een huiselijk geweld-situatie de man en vrouw te overtuigen dat het beter was om apart te gaan wonen. En zo kunnen we nog een aantal voorbeelden noemen. Ricardo werkt nu 28 uur per week voor het ZVH. Inmiddels hebben meerdere partners hem al ingezet. Hij heeft het hartstikke druk, want de vraag is groot. Maar we letten goed op hem, want het is niet de bedoeling dat hij te zwaar belast wordt. Volgend jaar hopen we er een tweede ervaringsdeskundige bij te hebben.”

Ricardo, gediplomeerd ervaringsdeskundige ZVH

“Had ik vroeger zélf maar zo iemand gehad”

“Werken als ervaringsdeskundige is geweldig, geen dag is hetzelfde. En wat is er nou mooier dan iemand helpen die in dezelfde situatie zit als jij ooit zat? Ik was ooit werkloos, gedetineerd en verslaafd, dus ik weet hoe het is. De vele cliëntcontacten vind ik het leukst. Verslaafden zien soms al bij het eerste contact dat ik in het verleden gebruikt heb. Je hebt daardoor sneller een klik. Toch vertel ik mensen nooit mijn hele levensverhaal, daar zit niemand op te wachten. Alleen als ze me vragen: ‘Hoe heb jij dat toen en toen aangepakt?’, dan vertel ik daar iets over. Als verslaafde heb je een bepaalde manier van denken en doen, die voor hulpverleners moeilijk te snappen is. Verslaafden voelen dat ik ‘t begrijp. Ik ben blij als ik ze in een gesprek wat tools kan aanreiken en op bepaalde gedachten kan brengen. Maar ik zal nooit zeggen dat ik iemand van de drugs heb afgeholpen. Ook al heb je nog zoveel hulpverleners om je heen, een verslaafde stopt pas als hij het écht zelf wil. De regie moet bij de cliënt liggen, zeggen ze in de opleiding, en dat is ook echt zo. Anders gaat het niet werken. Ik heb ooit heel diep gezeten, maar bang voor een terugval ben ik niet meer. Ik ben op eigen kracht gestopt en als nu iemand voor m’n neus zit te gebruiken, dan doet me dat niets. Ik hoef maar terug te denken aan de aller-aller-slechtste momenten en dan weet ik genoeg. Ik heb veel geleerd van de opleiding, zeker in de stageperiode. Het was pittig omdat je veel moest reflecteren op jezelf, hoe je omgaat met bepaalde situaties, je eigen valkuilen etc. Ik dacht altijd dat ik voor de lol aan de drugs was gegaan, maar door de opleiding ben ik gaan inzien dat mijn ghb-verslaving ook met de problemen thuis te maken had. De opleiding heeft me volwassener gemaakt. Ik heb meer rust in mijn lijf, ben geduldiger. Soms denk ik: had ik vroeger zelf maar iemand gehad die me begreep, dan was ik er misschien sneller mee gestopt. Door het ZVH word ik goed begeleid. Eens in de twee weken intervisie en iedere dag een bakkie met collega’s om m’n hart te luchten. Ik maak veel mee, maar kan het werk goed van me afzetten. Gelukkig ben ik van mezelf positief ingesteld, altijd al geweest.”



Ricardo schrijft zijn naam op de WALL OF FAME van afgestudeerde ervaringsdeskundigen.

Aanpak personen met verward gedrag

In onze regio is de aanpak van personen met verward gedrag de laatste jaren sterk verbeterd. Een van de verbeteringen is dat verwarde personen niet meer naar een politiecel worden gebracht maar per ambulance worden vervoerd naar de SPoedeisende OnderzoeksRuimte (SPOR) van de GGZ. Daar worden ze onderzocht en krijgen ze adequate zorg aangeboden. Een andere verbetering is de preventieve aanpak van het team OGGZ die verwarde personen actief benadert en probeert toe te leiden naar zorg. ZVH De Markiezen neemt samen met Veiligheidshuis Baronie Breda deel aan een regionaal project rond personen met verward gedrag. We werken samen aan een persoonsgerichte (preventieve) aanpak. In oktober 2018 is een plan van aanpak gepresenteerd, waaraan alle betrokken gemeenten zich verbinden.

Nazorg na detentie

Tijdens een boeiende stakeholdersbijeenkomst in oktober 2018 werd ingezoomd op het thema 'nazorg na detentie'. Een goede nazorg kan recidive voorkomen en daarom wil het ZVH hier in 2019 nóg meer aandacht aan besteden. Samen met enkele ketenpartners gaan we onderzoeken hoe de nazorg verder doorontwikkeld kan worden. Het vroegtijdig bezoeken van gedetineerden, al voor hun vrijlating, is van belang om zaken zoals huisvesting, zorg en inkomen snel op de rit te zetten. Dit blijkt ook uit ervaringen in andere regio's. De samenwerking met ketenpartners is hierbij onmisbaar.

Privacy en delen cliëntgegevens

Het zorgvuldig omgaan met privacy van cliënten, en met name het delen van cliëntgegevens, is in 2017 vastgelegd in het landelijk handvat 'Gegevensdeling in het Zorg- en Veiligheidsdomein'. Onze procesregisseurs en andere ZVH-collega's volgden trainingen om vertrouwd te raken met de nieuwe privacyrichtlijnen. Dit was meteen een goede voorbereiding op de komst van de AVG (mei 2018). Het handvat geeft de zekerheid dat er een goede juridische basis is voor ons werk. En dat onze professionals, als ze de uitgangspunten hanteren, op een nette manier met privacy omgaan. In de praktijk gaat het erom dat wij en onze partners erop kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig met elkaars informatie omgaan. Zorg- en Veiligheidshuis Baronie in Breda heeft als eerste van de vier Zorg- en Veiligheidshuizen een privacy-convenant opgesteld. In 2019 zullen wij dit convenant overnemen en op maat aanpassen voor onze gemeenten.

Het jaar 2018 in cijfers

Hieronder presenteren wij een overzicht van het aantal meldingen per gemeente (tabel 1) en hoe deze meldingen vervolgens zijn opgepakt door het Zorg- en Veiligheidshuis of door één van onze partners (tabel 2).

Tabel 1. Meldingen per gemeente

Gemeente	Aantal inwoners (1)	Percentage inwoners	Aantal meldingen (2)	Percentage meldingen 2018 (t.o.v. 2017)
Bergen op Zoom	66.354	21,77%	832	36,06% (was 37,9%)
Roosendaal	77.000	25,26%	705	30,56% (was 29,69%)
Steenbergen	24.781	8,13%	98	4,25% (was 4,37%)
Woensdrecht	21.800	7,15%	94	4,07% (was 4,53%)
Halderberge	29.888	9,81%	156	6,76% (was 5,68%)
Moerdijk	36.967	12,13%	115	4,98% (was 7,00%)
Rucphen	22.401	7,35%	190	8,24% (was 6,90%)
Tholen	25.583	8,39%	117	5,07% (was 3,94%)
Totaal	304.774	100%	2.307	100%

(1) Bron CBS inwoners gemeenten 2018 .

(2) Meldingen van personen zonder vaste woon- of verblijfplaats of verblijfplaats buiten de regio zijn hierin niet opgenomen.

Analyse gemeentecijfers

In de gemeente Bergen op Zoom is het aantal zaken met 2% afgenomen, in Roosendaal met 1% toegenomen. Ook in de anderen gemeenten zien we lichte stijgingen en dalingen ten opzichte van 2017. Traditioneel spelen er in Bergen op Zoom en Roosendaal altijd meer zaken dan mag worden verwacht op basis van het inwoneraantal.

Analyse

De tabel op de volgende pagina bevat een overzicht van de meldingen en hoe deze zijn opgevolgd. Het gaat hier om meldingen, niet om personen. Een persoon kan dus meerdere meldingen hebben gehad. Het eindtotaal (2538 meldingen) wijkt af van de tabel 'Meldingen per gemeente' (2307 meldingen) omdat hier wél het aantal dak- en thuislozen en meldingen van personen van buiten de regio zijn meegenomen.

Tabel 2. Opvolging van meldingen

Meldingen opgevolgd door ZVH:	2016	2017	2018
ZVH DE MARKIEZATEN			
Melding besproken tijdens dagelijkse Triage Aanhoudingen	859	860	643
Casus opgepakt in netwerkberaad complexe veiligheidscasuïstiek (overleg met betrokken partners onder regie van procesregisseur ZVH)	--	47	78
Casus doorverwezen naar partner	--	10	2
Advies aan partner	--	22	10
Melding beoordeeld als 'geen casuïstiek'	--	13	7
Casus opgepakt in overleg Nazorg na detentie	1125	1210	1046
Casus opgepakt in ISD-overleg ((aantal gevolgde dossiers per jaar)	12	12	16
Casus opgepakt in BIJ-overleg (aantal gevolgde dossiers per jaar)	10	24	26
Casus opgepakt in Hulpverleningscasuïstiek (overleg afgebouwd)	81	-	-
Casus opgepakt in Scenario-overleg t.b.v. ZSM (overleg afgebouwd)	23	20	-
CTER-overleg (gestart per april 2018)	-	-	24
TOTAAL MELDINGEN OPGEVOLGD DOOR ZVH DE MARKIEZATEN	2110	2218	1852
Meldingen opgevolgd door partners: (de overleggen hieronder vinden plaats in het ZVH)			
OPENBAAR MINISTERIE			
Casus opgepakt in Leerplichtcasuïstiek	149	197	167
Casus opgepakt in Justitieel overleg 18-	7	1	22
Casus opgepakt in Justitieel overleg 18+	-	-	79
VEILIG THUIS			
Casus opgepakt in Huiselijk geweld overleg	735	695	319
Casus opgepakt in Seksueel Geweld overleg	46	50	21
GEMEENTEN			
Casus opgepakt in KR8-Kollektief	124	172	78
TOTAAL MELDINGEN OPGEVOLGD DOOR PARTNERS	1061	1115	686
EINDTOTAAL MELDINGEN (ZVH + PARTNERS)	3286	3333	2538

Complexe veiligheidscasuïstiek met 66% toegenomen

Conform het landelijk kader is het accent steeds meer komen te liggen op de complexe veiligheidscasuïstiek. Dat zien we ook terug in het aantal casussen dat is opgepakt binnen het netwerkberaad complexe veiligheidscasuïstiek (zie tabel 2). In 2017 hadden we 47 complexe casussen; in 2018 steeg dit aantal door naar 78, een stijging van 66%. Met name het laatste kwartaal verdubbelde het aantal complexe casussen. We mogen constateren dat onze investering in de doorontwikkeling en professionalisering van het ZVH zijn vruchten afwerpt: partners weten het ZVH steeds beter te vinden. Het gevolg is wél dat we inmiddels tegen de grenzen aanlopen van wat de procesregisseurs (ca. 1,5 fte) aankunnen. Als deze tendens doorzet - en daar ziet het wel naar uit - dan is uitbreiding van de formatie noodzakelijk of we moeten strenger gaan selecteren welke casussen wel en niet worden opgepakt.

Meldingen opgevolgd door het ZVH

Het totaal aantal meldingen bij het ZVH is gedaald ten opzichte van 2017 (van 2218 naar 1852), om meerdere redenen:

- Er zijn minder meldingen besproken in de dagelijkse triage, omdat politie en procesregisseurs de criteria hebben aangescherpt. Daardoor heeft de politie minder zaken doorgezet naar de dagelijkse triage.
- Er zijn minder meldingen ingebracht in het overleg Nazorg na detentie, dit wisselt per jaar.
- Sinds 2017 zijn we enkele doelgroepoverleggen gaan afbouwen (het hulpverleningscasusoverleg en het ZSM-overleg). Dit past binnen de opdracht van het landelijk kader: het afbouwen van de doelgroepoverleggen en meer aandacht schenken aan complexe veiligheidscasuïstiek.

Er kwam ook een nieuw overleg bij. In april 2018 zijn we gestart met het CTER-overleg (Contra Terrorisme Extremisme en Radicalisering), waarin casussen worden besproken die een raakvlak hebben met radicalisering. Deelnemers aan dit overleg zijn de CTER-eenheid van de politie, het OM, de gemeenten en het ZVH.

Meldingen opgevolgd door partners

In tabel 2 zijn ook de casusoverleggen vermeld van het Openbaar Ministerie, Veilig Thuis en gemeenten. Deze overleggen worden in het ZVH-pand gehouden, maar vallen onder verantwoordelijkheid van de betreffende partners. De partner bepaalt het beleid ten aanzien van het overleg. Zo heeft Veilig Thuis besloten om de routing van huiselijk geweldzaken te veranderen. In de tabel zien we dat terug in een afname van het aantal casussen dat wordt besproken in het Huiselijk geweld overleg. Het KR8 Kollektief van de gemeenten heeft de telling veranderd van personen naar gezinnen. Ook dat zien we terug in tabel 2. In 2017 werden de kinderen uit 1 gezin nog geteld als meerdere meldingen, vanaf 2018 wordt een gezin beschouwd als 1 melding.