

# Plan van aanpak

## Meld- en er-op-af-functie

### Pilot 2021-2022

#### 1. Inleiding

In de 'Regionale Ontwikkelagenda voor opvang, ondersteuning en zorg voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid' staan ambities geformuleerd op het gebied van:

1. Formele hulp en ondersteuning, en
2. Een veilige leefomgeving voor alle inwoners

Als gevolg van de hierin geformuleerde ambities zijn er afspraken gemaakt over bemoeizorg en wordt er een meld- en er-op-af-functie gerealiseerd.

*Meld- en er-op-af-functie (werknaam)*

Deze bestaat uit twee onderdelen:

1. De meldfunctie: één centraal meldpunt voor niet-acuut, Wvvgz en Bemoeizorg
2. De er-op-af-functie: De medewerkers die een casus op kunnen pakken en toe kunnen leiden naar de juiste partner in de keten.

Beoogde doelen zijn:

- a. meer slagkracht in de zorgketen te ontwikkelen bij urgente zorgelijke situaties bij inwoners met een psychische kwetsbaarheid (geen spoed, wel urgent);
- b. de bereikbaarheid buiten kantoortijden te verbeteren;
- c. eerder in te zetten op normalisatie en de-escalatie van situaties en daarmee verergering, crisis, overlast en veiligheidsproblemen in dorpen en wijken voorkomen;
- d. drie meldpunten terug te brengen naar één centraal meldpunt en de bekendheid hiervan te verbeteren;
- e. de regie- en triagefunctie te versterken;
- f. wachtlijsten in de zorgketen en zwaardere zorg te voorkomen;
- g. sneller inwoners door te geleiden naar de juiste zorg op de juiste plek;
- g. tijdig af te schalen naar reguliere inzet van welzijn en zorg;
- h. het wettelijk verplichte meldpunt niet-acuut te realiseren in de regio.

#### 2. Regionale meldpunten

De volgende meldpunten werden met eigen telefoonnummer bemand/uitgevoerd door het Verduhuis:

- Centrale toegang MO

- Meldpunt Wvggz
- Meldpunt Bemoeizorg

Genoemde meldpunten dekten echter niet volledig de behoefte in de regio. Enerzijds, omdat zij alleen tijdens kantoortijden beschikbaar zijn. Anderzijds, omdat een aantal ontwikkelingen vraagt om een andere inrichting, dan wel uitbreiding van het aanbod. Belangrijke ontwikkelingen zijn:

- De vereiste voor gemeenten om een meldpunt niet-acuut in te richten
- De aansluiting bij de brede aanpak (beleid) psychische kwetsbaren in de wijk en aanpak dak- en thuisloosheid.
- De behoefte aan een beschikbaar nummer voor mensen die ambulante begeleiding ontvangen en in de avond of nacht dringend behoefte hebben aan een luisterend oor.
- De behoefte om de zorg slimmer en meer toekomstbestendig te organiseren en meer af te schalen.
- De transformatie van de maatschappelijke opvang.

Meldingen van (bezorgde) burgers en professionals kunnen op verschillende manieren binnenkomen.

1. Iemand kan in een (dreigend) dakloze situatie verkeren en naar de centrale toegang bellen.
2. Een bezorgd familielid, vriend of buurtbewoner belt naar het meldpunt Wvggz, het team Bemoeizorg, naar een Welzijnsorganisatie, de eigen gemeente of, als zij niet weten waar de vraag neer te leggen naar de Centrale Toegang.
3. Een professional belt naar het meldpunt Wvggz of zet een melding door naar het Team Bemoeizorg, dan wel de Centrale Toegang
4. Een melding komt binnen bij de politie of Crisisdienst en wordt, na onderzoek, doorgezet.

De veelheid aan manieren waarop een melding binnen kan komen en het proces dat vervolgens wordt ingezet, maakt dat behoefte bestaat aan meer duidelijkheid over de plek van de melding en het verloop van de processen. Wanneer alle meldpunten worden gebundeld onder 1 telefoonnummer hoeven de melders niet eerst te bedenken waar de situatie mogelijk thuishoort. Vooral voor niet-professionals is het belangrijk dat er één duidelijke plek is waar zij hun melding neer kunnen leggen.

Met betrekking tot de processen bestaat bovendien ook behoefte aan duidelijkere afspraken met ketenpartners over de verschillende rollen in het proces.

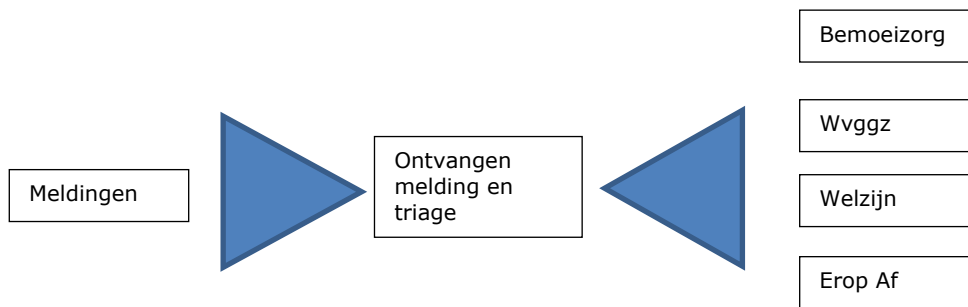
Met betrekking tot de meldpunten is het volgende besloten:

1. Er komt 1 telefoonnummer voor alle meldingen in het kader van:
  - meldpunt niet-acuut
  - Wvggz
  - Team Erop Af
  - Team Bemoeizorg

Na de melding vindt een triage plaats om te bepalen waar de melding thuishoort en of en

zo ja door wie deze wordt opgepakt. Zie bijlage voor het werkproces.

Het proces wordt daarmee een zandloper:



2. De (regionale) Centrale Toegang MO wordt per 1 april 2021 uitgevoerd door de centrumgemeente Oss. De afspraak is dat mensen met problemen, die mogelijk tot dakloosheid kunnen leiden, zich eerst melden bij de eigen (regio)gemeente. Pas als daar geen oplossing kan worden gevonden, wordt de Centrale Toegang ingeschakeld.
3. Het meldpunt is tevens bereikbaar voor mensen die ambulante hulp ontvangen en buiten kantoor tijden een luisterend oor nodig hebben.

### 3. Doelgroepen

De meldingen die, tot nu toe, binnenkomen maken dat behoefte ontstaat over een duidelijke definitie van doelgroepen en gerichte afspraken met ketenpartners over het op- en afschalen van zorg en begeleiding.

Doelgroepen:

1. Bemoeizorg  
Bemoeizorg richt zich op zorgwekkende zorgmijders. Dat betekent dat bij meldingen vast moet staan dat het om een zorgwekkende situatie gaat en iemand overlast veroorzaakt en dat de betreffende persoon zorgmijdend is.
2. Wvggz  
De Wvggz is ingesteld voor de trajecten die niet direct acuut zijn, maar waar zorg in een verplichtend kader noodzakelijk is. Daarmee onderscheidt de Wvggz zich van het meldpunt niet-acuut. De doelgroep van de Wvggz vormt een gevaar (ernstig nadeel) voor zichzelf en/of anderen en is niet bereid tot het ontvangen van zorg of begeleiding.
3. Meldpunt niet-acuut  
Hier gaat het om zorgwekkende situaties zoals ernstige vervuiling, vereenzaming, verslaving etc. Het kan zijn dat degene waarover wordt gebeld al hulp ontvangt, maar dit niet bekend is bij de omwonenden. Het is ook mogelijk dat er nog geen zorg of begeleiding is, maar uit verder onderzoek blijkt dat dit wel nodig is.
4. Erop Af (werknaam)  
Het Erop Af-team kan worden ingezet als een situatie complex is, dan wel dreigt te escaleren en het geen casus is voor de Crisisdienst. Het Erop Af-team is echter nadrukkelijk

geen 'Crisisdienst light'. Welke casussen op het team afkomen en op welke manier die het beste opgepakt kunnen worden, moet in de loop van de komende maanden werkenderwijs duidelijk worden.

#### 5. Centrale Toegang MO

De doelgroep voor de centrale toegang MO bestaat uit mensen die dak- of thuisloos zijn of dreigen te worden en waarvoor bij de eigen (regio)gemeente geen oplossing gevonden kan worden.

### 4. De er-op-af-functie

Het Er-op-af-team heeft 3 belangrijke functies:

1. Afhandelen telefonische meldingen
2. Afleggen huisbezoeken in het kader van de-escalatie
3. Schakelen met:
  - Bemoeizorg
  - Wvggz
  - Ketenpartners (voor op- en afschaling)

Binnen deze functies vallen de volgende werkzaamheden:

#### *Ad 1 Afhandelen telefonische meldingen*

Middels een triage wordt vastgesteld waar de melding thuishoort en door wie deze het beste opgepakt kan worden. Betreft het bijvoorbeeld een zorgwekkende zorgmijder dan wordt de melding doorgezet naar Bemoeizorg.

Is een Zorgmachtiging de juiste weg, dan wordt de melding opgepakt door de medewerker Wvggz die een verkennend onderzoek start.

Is het een mogelijk zorgelijke situatie, maar nog niet bekend of er sprake is van zorgmijding, dan wordt in principe een beroep gedaan op het sociaal team om de situatie te verkennen en de hulpvraag te verhelderen.

De afspraken hierover met Ons Welzijn en Sociom worden op dit moment verder uitgewerkt. Het uitgangspunt daarbij is dat het Er-op-af-team een casus oppakt wanneer de situatie urgent is of lijkt en het Sociaal Team wordt ingezet wanneer een casus minder urgent is.

#### *Ad 2. Afleggen huisbezoeken in het kader van de-escalatie*

Medewerkers van het Er-op-af-team worden ingezet voor de de-escalatie van urgente situaties buiten kantoortijden. Hierover zijn goede afspraken gemaakt met ketenpartners (met name de GGz en politie), want het Er-op-af-team is geen vervanging voor de crisisdienst.

In beide situaties geldt dat het toeleiden naar de juiste zorg of begeleiding het doel is. De inzet van het Er-op-af-team in een casus duurt maximaal 2 weken.

#### *Ad 3. Schakelen met Bemoeizorg, Wvggz en ketenpartners*

Bemoeizorg en de Wvggz worden, net als de Erop Af functie, uitgevoerd door het Verduhuis, dat maakt dat er korte lijnen zijn om casussen te bespreken en door te verwijzen.

Met ketenpartners moeten afspraken worden gemaakt in het kader van het op- en afschalen van casussen die later worden uitgewerkt.

#### **Wat doet het Er-op-af-team wel?**

- Maatschappelijke interventies gericht op de-escalatie
- Situaties beoordelen ter plaatse en triage
- Netwerk (ketenpartners) betrekken en onderhouden
- Toeleden naar de juiste partij/aanbieder, naar reguliere zorg
- Advies- en consultatiefunctie

#### **Wat doet het Er-op-af-team niet?**

- Begeleidingsactiviteiten
- Complexe (vastgelopen) casuïstiek, al dan niet op het snijvlak van zorg en veiligheid
- Acute psychiatrie en verslaving
- Procesregie
- Veiligheidsproblematiek
- Taken en verantwoordelijkheden van Ketenpartners zowel in het veiligheids-, medisch- als het sociaal domein
- Bemoeizorg
- Brede vraagverheldering op het brede terrein van welzijn/wonen/zorg

## **5. Financiering**

Voor de meld- en er-op-af-functie is € 500.000,-- opgenomen in de meerjarenbegroting.

Het bedrag wordt uitgekeerd als subsidie, omdat een aanbesteding in de tijd niet meer mogelijk was en er een cruciale samenhang is met andere zaken (de uitvoering van de Wvggz en Bemoeizorg), waardoor een andere aanbieder dan het Verduhuis niet wenselijk is.

De subsidie wordt verstrekt voor een periode van 2 jaar met een tussenevaluatie voor oktober 2021.

Voor de uitvoering van het Meldpunt Wvggz wordt € 20.000,-- overgeheveld van het budget Wvggz naar de er-op-af-functie en uitvoering van de gecombineerde meldpunten.

## Bijlage 1

## Proces triage

