

Inrichtingsplan

# *Crisiszorg Hart van Brabant 0-100*

**Datum**

13 februari 2017

**Opdrachtgever**

Gemeente Tilburg

**Contact**

Irene Voskamp, 06-22 867 440

**Referentie**

TG42/rapportage

# Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 De gezamenlijke ambitie .....	4
1.2 Beschrijving op hoofdlijnen.....	5
1.3 Doel van dit stuk .....	6
<b>2 De huidige crisiszorg in getallen</b>	<b>7</b>
<b>3 Proces crisiszorg in de nieuwe situatie</b>	<b>10</b>
3.1 Proces op hoofdlijnen.....	10
3.2 Proces bereikbaarheidsdienst.....	11
3.3 Proces crisisinterventie .....	11
3.4 Reguliere zorg .....	12
<b>4 Organisatie</b>	<b>13</b>
4.1 Joint venture ‘crisiszorg Hart van Brabant’ .....	13
4.2 Team bereikbaarheid .....	14
4.3 Crisisinterventieteam .....	14
4.4 Kwaliteit van geleverde zorg .....	15
<b>5 Ondersteuning</b>	<b>16</b>
5.1 Huisvesting.....	16
5.2 Telefoonnummer .....	16
5.3 Registratiesysteem .....	16
5.4 Managementinformatie.....	17
5.5 Juridisch kader .....	18
<b>6 Financiën</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 1: Lijst met afkortingen</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage 2: Samenwerkingsovereenkomst</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage 3: Functieprofielen crisiszorg</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 4: Werkproces</b>	<b>32</b>
<b>Bijlage 5: Totaaloverzicht uitvraag crisis en spoedhulp</b>	<b>33</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 De gezamenlijke ambitie

De meeste mensen redden zich in het leven. Maar soms gaat het niet vanzelf. In uitzonderingssituaties kan er zelfs een ernstige verstoring van het alledaagse functioneren ontstaan en ontstaat een crisis.

De definitie die wij hanteren is de volgende:

Een crisis is een ernstige en acute verstoring van het alledaagse functioneren waarbij onmiddellijk professioneel gehandeld moet worden om (verdere) schade bij de betrokkene en diens omgeving te voorkomen. Bij een crisis kan het gaan om problemen tussen ouders en kinderen, zoals mishandeling, verwaarlozing of ernstige conflicten. Het kan ook gaan om problemen rondom echtscheidingen, psychiatrische problematiek, dementie of een poging tot zelfdoding.

In geval van crisis is 'crisiszorg Hart van Brabant' 24/7 bereikbaar en beschikbaar. Een daarvoor opgeleide professional kan erop afgaan, om de situatie te stabiliseren en hulp in te zetten. De doelgroep voor crisiszorg Hart van Brabant zijn alle inwoners van 0-100. Professionals, zoals politie of verwijzers (wijkteams-huisartsen) die te maken krijgen met een crisissituatie, kunnen de crisiszorg bellen.

Crisiszorg Hart van Brabant is integraal, dat wil zeggen dat de crisiszorg een beroep kan doen op professionals met expertise van alle terreinen die voor een crisis nodig zijn. Vanaf 1 april 2017 gaat de crisiszorg van start voor jeugdigen en volwassenen die te maken hebben met huiselijk geweld, jeugd- en opvoedproblemen, of die een beroep kunnen doen op zorg voor licht verstandelijke beperkten of mensen met een psychiatrische stoornis. Onder cliënten worden nieuwe cliënten verstaan, die nog niet in zorg zijn bij een van de deelnemende organisaties of cliënten die in een acute situatie geen beroep kan doen op de eigen hulpverlener (bijvoorbeeld iemand die eens in de twee weken therapie in het kader van basis GGZ heeft, maar opeens in een crisis raakt). Zo nodig is er overleg met de organisatie die al hulp biedt.

De gezamenlijke ambitie is om te komen tot één integrale crisiszorg die ingezet kan worden bij crises van cliënten die nog niet in zorg zijn, dan wel cliënten die al wel in zorg zijn maar in geval van crisis geen beroep kunnen doen op hun zorgverlener (bv buiten kantooruren). Op middellange termijn zal de crisiszorg waarschijnlijk ook voor aangrenzende doelgroepen ondersteunen zoals verwarde personen. Voordelen zijn:

- De 'crisiszorg Hart van Brabant' is beter zichtbaar voor professionals.
- Een crisis kan meer dan in de huidige situatie als kans worden gezien om toe te leiden naar de meest passende zorg.

- Door de samenvoeging van verschillende crisisdiensten wordt efficiencywinst behaald.

Naast de acute zorg door het crisisinterventieteam is het ook de ambitie om integrale crisis hulp te verlenen, waarin de zorgaanbieders samen werken om de crisis te benutten als kans om problematiek structureel op te lossen.

## 1.2 Beschrijving op hoofdlijnen

Op 1 april 2017 wordt er snelle en adequate crisiszorg geboden aan alle cliënten, vanuit een integraal crisisteam (0-100 jaar) met één telefoonnummer voor professionals, 24/7 uur bereikbaar. Uitgangspunt is dat integrale ketensamenwerking, versnelde en verbeterde toeleiding tot hulp moet leiden tot vermindering van crisisopname en efficiëntere hulp. Gemeenten, zorgaanbieders en andere ketenpartners hebben daarom gezamenlijk afspraken gemaakt om de crisiszorg Hart van Brabant op een nieuwe manier in te richten. Op hoofdlijnen krijgt dit als volgt vorm:

### Inhoudelijk

- Er is één telefoonnummer bij Veilig Thuis voor professionals dat 24/7 bereikbaar is voor crises. Burgers bellen het nummer van Veilig Thuis.
- Er wordt indien nodig direct gereageerd, waarbij zo nodig binnen twee uur ter plaatse wordt gegaan.
- Er is een crisisinterventieteam (CIT), waarin de volgende expertises zijn geborgd: (L)VB, jeugd- en opvoedhulp, psychiatrie, huiselijk geweld, jeugdbescherming en jeugdreclassering, verslaving en volwassenen reclassering.
- Een cliënt (of uithuisgeplaatst kind) die dat nodig heeft, kan altijd onmiddellijk op een zo goed mogelijk passend noodbed terecht. (Ambulante) crisis hulpverlening is de volgende dag beschikbaar. Wie de bal na de triage toegespeeld krijgt, neemt deze aan.
- Er is een toereikend volume aan medewerkers bij reguliere zorg na de crisis: elke casus kan te allen tijde de volgende (werk)dag opgepakt worden.
- Er moet de mogelijkheid zijn om binnen alle partijen 's nachts een crisisbed aan te bieden óf onderlinge afspraken over het gebruik van bedden in de nachten. Indien er binnen de regio tijdelijk onvoldoende crisis- en noodbedden zijn, wordt de oplossing breder gezocht. Hierover zijn bovenregionale afspraken gemaakt.

### Organisatorisch

- Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Midden-Brabant, Kompaan en de Bocht, GGZ Breburg, CBK en Amarant Groep geven de crisiszorg in Hart van Brabant samen vorm.
- Medewerkers van de bereikbaarheidsdienst werken onder leiding van Veilig Thuis en in de systemen van Veilig Thuis. Aanvulling geschiedt vanuit overloop in het CIT. Deze medewerkers blijven in dienst van de moederorganisatie.
- Medewerkers van het crisisinterventieteam zijn in dienst bij de moederorganisatie en draaien van daaruit mee in de 24-uursdienst. Het is niet noodzakelijk dat ze vanuit één standplaats opereren. Zij stemmen regelmatig af, bijvoorbeeld door intervisie.
- Alle partijen zo veel mogelijk werken met eenzelfde methodiek voor crisis hulpverlening.
- De organisatie van de crisiszorg dient binnen de budgettaire kaders plaats te vinden (geen taakstelling).
- Voor de crisis hulp en crisisbedden kan de beschikking achteraf worden geregeld.
- GGZ Breburg gaat maximaal aansluiten bij de crisisdienst waarbij niet voorbij wordt gegaan aan het feit dat zij alleen *specialistische* psychiatrische expertise levert en daarbij ook een eigen crisisteam met psychiaters in stand moet houden voor drie regio's (BOPZ).

### **1.3 Doel van dit stuk**

Dit document heeft tot doel om de samenwerking voor de crisiszorg Hart van Brabant vorm te geven. Het document omschrijft alle processen van de doorlopende telefonische bereikbaarheid van het crisisteam en de opzet van de integrale crisiszorg 0-100.

Op basis van dit document zijn verschillende partners in staat samen te werken binnen de crisiszorg, waarbij geen interpretatieverschillen zijn over verantwoordelijkheid, bevoegdheid, mandaat en werkafspraken. De processen bieden duidelijkheid voor zowel samenwerkende partners als de omgeving.

Bijlage 1: Lijst met afkortingen, geeft een overzicht van de gebruikte afkortingen.

## 2 De huidige crisiszorg in getallen

### Huidige situatie

Op dit moment zijn er verschillende organisaties belast met crisiszorg en crisishulpverlening.

- Veilig thuis heeft te maken met crisissen waar huiselijk geweld een rol speelt. Zij hebben zowel een bereikbaarheids- als een beschikbaarheidsrol. Onder kantoortijden gaat Veilig Thuis er zelf op af. Tot 23.00 uur is Veilig Thuis telefonisch bereikbaar in de regio West en Hart van Brabant. Na 23.00 uur wordt de bereikbaarheid verzorgd op provincieniveau. In de bereikbaarheid is ook een vertrouwensarts 24/7 bereikbaar en een achterwachtfunctie (Teammanager of Gedragswetenschapper).  
Na kantoortijd verzorgen het CBK, Juvans en spoedeisende zorg van JBB de erop af-functie.
- Jeugdbescherming Brabant heeft een 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsfunctie die zij combineren met de crisisdienst voor ‘eigen’ cliënten. Zij worden gebeld als er een crisis aan de orde is waar een jeugdige centraal staat en er met spoed hulpverlening nodig is.
- Het CBK vervult buiten kantoortijden voor een aantal organisaties de beschikbaarheidsfunctie, namelijk voor huiselijk geweld waar geen kinderen zijn betrokken en voor de interne crises van Kompaan en de Bocht. Uit de gemeenten Dongen, Gilze Rijen, Goirle en Tilburg kunnen mensen ook terecht voor crisis in het kader van maatschappelijk werk.
- Juvans heeft een 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsfunctie voor maatschappelijk werk in de gemeenten Heusden, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Waalwijk. Indien nodig is het mogelijk dat de medewerker van Juvans direct een cliëntgesprek, praktische crisishulp of plaatsing in de (vrouwen)opvang biedt.
- GGZ Breburg heeft een 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsfunctie voor alle crises met een psychiatrische component. Hier is 24/7 een team met psychiater beschikbaar.
- De organisaties GGZ Breburg, Kompaan en de Bocht en Amarant Groep verlenen crisishulpverlening na afronding van de crisisinterventie.

### Aantallen crisismeldingen

De cijfers van de verschillende organisaties bieden inzicht in de aantallen crisismeldingen, de ‘erop af’-functie en de crisishulpverlening. Hierbij is gekeken naar jeugdigen (0-18). Door deze zorg in beeld te hebben, kan een gevoel ontstaan voor de orde grootte van het volume. Bij het lezen van de cijfers is overigens van belang dat de cijfers deels ook niet beschikbaar of onvergelykbaar zijn. Het gaat dan ook om niet meer dan een indruk. Toch is deze prognose van belang in de besluitvorming omtrent de toekomstige inrichting van de crisiszorg. De cijfers geven een richting en zijn nauwelijks onderling vergelijkbaar.

	JBB	VT	GGZ	CBK	totaal
Aantal crisismeldingen (2015)	282	884	44	46	- 1256
Waarvan binnen kantoortijden	188	780	44	0	- 1012
Waarvan buiten kantoortijden	94	104		46	- 244
Aantal crisis 'er op af' (2015)	92	390	44	10	536
Waarvan binnen kantoortijden	61	390	44	0	495
Waarvan buiten kantoortijden	31			10	41

### Bereikbaarheid en crisisinterventie

- Algemene observatie is dat het volume van het aantal crisismeldingen Jeugd beperkt is.
- Ambitie van de nieuwe crisisdienst is om cliënten de volgende werkdag door te geleiden naar zorg. Op dit moment zijn cliënten langer in zorg bij de crisisteams: bij JBB tot vier weken, VT maximaal 10 dagen waarna ze worden overgedragen (intern) in een regulier traject en bij GGZ Breburg gaat crisis-DBC op een gegeven moment over in een regulier DBC.
- In 2015 heeft **JBB** 92 nieuwe meldingen ontvangen, waar zij ook op af zijn gegaan. Daarvan zijn 69 meldingen afkomstig van ouders met bevoegd gezag of jeugdigen zelf en 23 meldingen betreffen een crisis waarbij een voorlopige ondertoezichtstelling (VOTS) of voorlopige voogdij (VOVO) maatregel is afgegeven. Dit onderdeel van JBB bedient naast Midden-Brabant ook West-Brabant. Het totale aantal crises voor de hele organisatie is niet in beeld gebracht.
- De meldingen van **Veilig Thuis** betreffen zowel volwassenen (huiselijk geweld) als kinderen (kindermishandeling), waarbij uiteraard altijd een systeem betrokken is. Het betreft hier de 'hoog urgente' en 'code rood' zaken zoals Veilig Thuis deze typeert. De 'code rood' zaken kunnen belegd worden bij het CIT. Veilig Thuis heeft niet inzichtelijk hoeveel 'code rood' zaken dit zijn. Na 17:00 gaat Veilig Thuis niet meer op deze meldingen af en tussen 23:00 en 09:00 uur wordt er voor de 'erop af' functie contact gelegd met het CBK (voor volwassenen), Juvans en spoedeisende zorg JBB (voor jeugdigen).
- **GGZ Breburg** heeft (nog) niet inzichtelijk hoeveel meldingen er specifiek binnenkomen voor jeugdigen (incl. adviesaanvragen en doorverwijzingen). Wel is inzichtelijk dat er 44 crisis-DBC's zijn geopend, voor in totaal 42 unieke cliënten. Voor de optelsom gaan we ervan uit dat er ook 44 meldingen hebben plaatsgevonden en er 44 keer 'op af' is gegaan.
- In deze tabel is alleen de 'erop af'-functie voor veilig thuis bij het **CBK** meegenomen: de overige activiteiten vallen buiten scope van deze opdracht.
- Ambitie van de nieuwe crisisdienst is om cliënten de volgende werkdag door te geleiden naar zorg. Op dit moment zijn cliënten langer in zorg bij de crisisteams. Bij de inrichting van de nieuwe crisisdienst moet rekening gehouden worden met dit verschil in volume.

### Spoedhulp

Kompaan en de Bocht geeft aan in 2015 118 unieke cliënten in spoedhulptrajecten te hebben opgevangen. Dit gaat om intramurale plaatsingen en ambulante plaatsingen of combinaties daarvan. De gemiddelde duur van de crisisperiode is 30,7 dagen.<sup>1</sup> 42 cliënten zaten in een

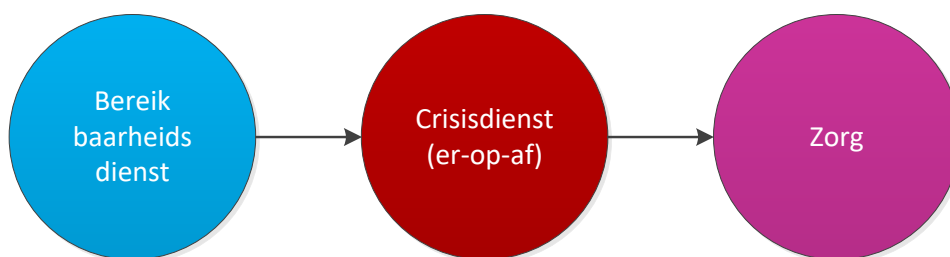
<sup>1</sup> Gegevens Kompaan en de Bocht



spoedhulptraject bij GGZ Breburg, 9 intramuraal bij Amaranant Groep. De plaatsing in bedden is beter in zicht dan ambulante trajecten.

## 3 *Proces crisiszorg in de nieuwe situatie*

### 3.1 **Proces op hoofdlijnen**



#### **Bereikbaarheid crisisdienst ('blauwe bol')**

De bereikbaarheidsdienst voor crisis is 24/7 bereikbaar voor professionals. De bereikbaarheidsfunctie wordt bemenst door de organisatie Veilig Thuis. Er is bij Veilig Thuis een separaat nummer beschikbaar voor professionals. Dit is een bovenregionaal nummer. Het betreft hier 'bovenregionaal' zodat er rekening gehouden kan worden met de ambitie uit te bereiden naar West-Brabant in de toekomst. Wie met deze bereikbaarheidsdienst belt, krijgt direct een kundige medewerker aan de telefoon. De medewerker voert de triage uit, op basis van een integraal triage protocol. De bereikbaarheidsdienst kan zo nodig direct telefonisch 'ruggespraak houden' en gebruik maken van de expertise van de partners, bijvoorbeeld GGZ Breburg bij twijfel rondom een psychiatrische crisis.

Op basis van de uitkomsten van de triage kan de medewerker besluiten een lid van het crisisinterventieteam naar een cliënt te zenden of het telefoontje op een andere wijze te verwerken. Als de cliënt in zorg blijkt te zijn van een van de partnerorganisaties wordt de cliënt binnen kantoor tijden doorverwezen naar zijn zorgaanbieder. Het crisisinterventieteam gaat erop af als de bereikbaarheidsdienst dit in triage heeft ingeschat.

De crisisdienst van GGZ Breburg (0-100) blijft 24/7 direct telefonisch bereikbaar voor professionals, waaronder medische professionals. Professionals kunnen bij psychiatrische problematiek dus zowel via de integrale crisiszorg terecht komen of rechtstreeks via de bestaande bereikbaarheid van de GGZ. Burgers kunnen bellen naar het reguliere nummer van Veilig Thuis.

#### **Crisisinterventie ('rode bol')**

De organisaties SEZ/JBB, VT, Ke&dB, Amarant Groep en GGZ Breburg stellen een team samen dat zorgt voor 24/7 capaciteit om naar een crisis te gaan (erop af-functie). Deze medewerkers hoeven niet vanuit een standplaats te opereren. Het CIT gaat op een crisis af en zorgen dat de crisis wordt afgeschaald en dat de primaire veiligheid teruggebracht wordt. Hierbij kan het eigen netwerk van de cliënt worden ingezet, een veiligheidsplan worden gemaakt, snel

ambulante spoedhulp worden ingezet of besloten worden tot gebruik maken van een crisisbed. De medewerkers hebben hierbij de mogelijkheid om bij de deelnemende organisaties gebruik te maken van een (vanzelfsprekend passend) crisisbed en andere noodzakelijke zorg in te zetten. Indien het CIT het ter plekke noodzakelijk acht dat het kind uit huis geplaatst moet worden, zorgt het CIT ervoor dat er een kindbeschermingsmaatregel komt. Hiervoor wordt een apart protocol in het CIT ontwikkeld. De volgende ochtend of zo snel mogelijk, schaaft het team af.

### **Reguliere zorg ('parse bol')**

Er wordt zo snel mogelijk na de crisis doorverwezen naar reguliere zorg, crisiszorg bij een van de partners, of een traject bij JBB/VT, waarbij het adagium geldt 'wie de bal toegespeeld krijgt, neemt deze aan'.

Per datum is er een integraal team voor ambulante spoedhulp in de regio 'Hart van Brabant' dat integraal hulp kan verlenen, waarbij de crisis als kans kan worden benut.

Als er sprake is van een cliënt die niet terecht kan in de regio, neemt de betreffende zorgaanbieders zelf contact op met andere zorgaanbieders.

Omdat de partners afkomstig zijn van organisaties die reguliere zorg leveren, kan deze afschaling snel geregeld worden. Het CIT blijft verantwoordelijk tot de cliënt, veilig en wel, op de juiste en passende plek terecht komt. In het overleg tussen de bereikbaarheidsdienst en reguliere zorg met het CIT wordt besproken of de afschaling goed verloopt.

## **3.2 Proces bereikbaarheidsdienst**

1. Bereikbaarheidsdienst ontvangt telefoon vanuit een professional.
2. Bereikbaarheidsdienst voert de triage uit. Daar waar het om een crisissituatie gaat, gaat men door naar stap 4.
3. Bereikbaarheidsdienst voert de triage uit. Indien het geen crisis betreft wordt de beller geadviseerd, ondersteund en verwezen. Deze doorverwijzing wordt geregistreerd.
4. Bereikbaarheidsdienst neemt informatie van cliënt op en licht het crisisinterventieteam in.
5. Bereikbaarheidsdienst belegt de interventie bij het crisisteam. Indien nodig ontvangt deze nog een terugkoppeling.

Bijlage 4: Werkproces biedt een visuele uitwerking van dit proces.

## **3.3 Proces crisisinterventie**

1. De integrale crisisinterventie ontvangt een oproep vanuit de bereikbaarheidsdienst.
2. De integrale crisisinterventie is (indien mogelijk met twee personen) binnen 2 uur na binnenkomst van de oproep op een inschatting ter plekke ('erop af').
3. Na de inschatting:
  - a. De integrale crisisinterventie schat in dat het crisis is en er een acute interventie moet plaatsvinden (o.a. vrijwillige interventie, bestuursrechtelijke interventie, civielrechtelijke interventie, strafrechtelijke interventie). De crisisinterventie leidt toe naar de crisiszorg.
  - b. De integrale crisisinterventie schat in dat het geen crisis betreft en er geen acute interventie noodzakelijk is. Daarbij wordt afgewogen waar de casus het beste

past (o.a. regulier voorliggend veld, regulier Veilig Thuis, regulier GGz e/a) en informeert de cliënt hierover.

4. Overdracht
  - a. De integrale crisisinterventie draagt zo spoedig mogelijk, doch binnen 24 uur, over naar reguliere hulp (let op; het gaat hier om vrijwillige e/o drang zaken. Dwang maatregelen RM/IBS, VOTS, Huisverbod worden direct doorgeleid naar de desbetreffende verantwoordelijke organisaties).
  - b. De integrale crisisinterventie sluit af met overdracht van alle relevante informatie. Indien monitoring nodig is op veiligheid, wordt de zaak overgedragen aan Veilig Thuis.

Bijlage 4: Werkproces biedt een visuele uitwerking van dit proces.

### **3.4 Reguliere zorg**

Het crisisinterventieteam draagt na de interventie de zorg voor de cliënt over aan de spoedzorg van een van de zorgorganisaties, het integrale team voor ambulante hulpverlening of aan het CJG/eerstelijns team in de gemeente.

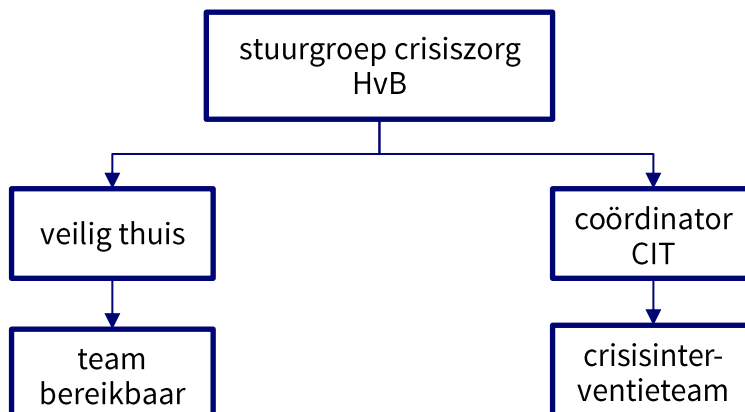
De aanbieders richten hiernaast op korte termijn een ambulant crisisteam in, dat zorgt voor integrale crisishulp, waar nodig.

## 4 Organisatie

### 4.1 Joint venture ‘crisiszorg Hart van Brabant’

De crisisdienst wordt vormgegeven als een samenwerking tussen de samenwerkende partners. Er wordt geen nieuwe rechtspersoon ingericht. In samenwerkingsafspraken leggen de partners de werkwijze vast. De samenwerkingsvorm draagt de naam ‘crisiszorg Hart van Brabant’.

De bestuurders/directeuren van de partners en de gemeente werken samen in een stuurgroep. Deze geeft de opdracht aan Veilig Thuis voor het inrichten en uitvoeren van de bereikbaarheidsdienst en aan een te benoemen coördinator voor het crisisinterventieteam. In schema ziet dit er als volgt uit:



**Figuur 1: Inrichting joint venture**

De stuurgroep stelt de kaders vast, geeft een opdracht aan de coördinatoren, zorgt voor voldoende bevoegdheden en mandaat en evalueert regelmatig, bijvoorbeeld eens in de twee maanden, de werking van de crisiszorg Hart van Brabant. De stuurgroep bepaalt in de evaluatie of de roostering en inzet van personeel in verhouding is met het aantal crisismeldingen. Zo nodig wordt de formatie aangepast. In de samenwerkingsafspraken is dit vastgelegd, zie Bijlage 2: Samenwerkingsovereenkomst.

## 4.2 Team bereikbaarheid

Professionals bellen naar een triagist die de uitvraag doet. De triagist voldoet aan de volgende eisen:

- De triagist moet voldoende expertise hebben om bij alle crisismeldingen een goede triage te verzorgen.
- Indien de problematiek van de cliënt psychiatrisch problematiek betreft, zet de bereikbaarheidsdienst de melding door naar GGZ Breburg.
- Binnen kantoor tijden is de medewerker bereikbaarheidsdienst vast beschikbaar.
- Na kantoor tijden is de medewerker bereikbaar in oproepdienst (consignatie).

De triagisten werken onder leiding van Veilig Thuis en in de systemen van Veilig Thuis. Vanwege de belangrijke functie van de triage moeten deze medewerkers breed geschoold zijn. Op korte termijn wordt de medewerker geschoold in kennis van alle doelgroepen.

Deze functie wordt overdag (08:00-17:00 uur) vervuld door één persoon. Als deze medewerker bezet is dan wordt de telefoon doorgeschakeld naar triagisten van Veilig Thuis. In de avonden en nachten wordt gewerkt met twee personen die oproepdienst (consignatie) hebben. In Bijlage 3: Functieprofielen crisiszorg is het functieprofiel van de triagist opgenomen.

## 4.3 Crisisinterventieteam

Als het nodig is dat een professional ter plaats gaat, wordt een medewerker van het CIT ingeschakeld. Medewerkers van het CIT zijn binnen twee uur ter plaatse. Het CIT is een virtueel team met zo veel mogelijk vaste deelnemers. Het team beschikt over expertise voor alle doelgroepen.

Medewerkers van het CIT zijn binnen kantoor tijden vast beschikbaar. Na kantoor tijden zijn zij beschikbaar in oproepdienst (consignatie).

### Bemensing team

- Manager. Het CIT wordt als team aangestuurd door één onafhankelijk manager. Om te voorkomen dat er belangenverstrengeling ontstaat, zal de manager worden ingehuurd door de gemeente of door de gecombineerde zorgaanbieders. De manager ontwikkelt dit team door scholing en teamontwikkeling én faciliteert het team. Daarnaast signaleert de manager trends en speelt daar actief op in. De manager draagt ook zorg voor de verbinding en doorontwikkeling met het project verwarde personen. Het doel is om de integrale crisiszorg te integreren met de aanpak verwarde personen.
- Teamleden. De teamleden blijven werkzaam bij hun moederorganisatie, en komen regelmatig bijeen voor scholing en intervisie. Overdag zijn drie teamleden virtueel beschikbaar, waarbij er bij de eerste crisismelding twee personen ter plaatse gaan. GGZ Breburg zal ter plaatse gaan als uit de triage blijkt dat er sprake is van een psychiatrische crisis. Voor een eventuele tweede melding op hetzelfde moment gaat één persoon ter plaatse. In de nacht hebben twee personen consignatiedienst. Indien er meer dan twee crises op hetzelfde moment afspelen, treedt de triagist op als CIT-medewerker. Op korte termijn wordt de medewerker geschoold in kennis van alle doelgroepen.
- Ondersteuner. Aan het team wordt een ondersteunende medewerker toegevoegd die verantwoordelijk is voor ondersteunende zaken zoals roostering en het opmaken van managementinformatie.

In Bijlage 3: Functieprofielen crisiszorg zijn functieprofielen voor de manager, medewerker CIT en teamondersteuner opgenomen.

#### **Achterwacht met expertise**

Uitgangspunt is intercollegiaal aangezien twee mensen consignatiedienst hebben. GGZ Breburg en Veilig Thuis hebben een eigen achterwacht, deze artsen en psychiaters kunnen geraadpleegd worden.

## **4.4 Kwaliteit van geleverde zorg**

Kwaliteit van zorg is een onderwerp van aanhoudende aandacht. De kwaliteitsnormen van de samenwerkende organisaties zijn geldend. In overleg met de inspectie wordt bepaald of er aanvullende normen nodig zijn.

# 5 Ondersteuning

## 5.1 Huisvesting

De triagist is overdag aanwezig op de locatie van Veilig Thuis. Medewerkers van het CIT werken vanuit hun eigen organisatie en komen voor overleg op de locatie van Veilig Thuis.

## 5.2 Telefoonnummer

Er is één telefoonnummer dat voor professionals beschikbaar is. Het functioneel beheer van de systemen voor telefonie wordt bij Veilig Thuis ondergebracht en gefaciliteerd door de Gemeente Tilburg. Dit kan gaan om verschillende telefoonnummers, domeinen en accounts.

### **Bereikbaarheid binnen kantoor tijd**

Gedurende kantoor tijden is de medewerker bereikbaarheidsdienst beschikbaar om een melding aan te nemen. Dit betekent dat fysiek het meldpunt bij Veilig Thuis is, waar het nummer ook uitkomt.

### **Bereikbaarheid buiten kantoor tijd**

Buiten kantoor tijd wordt de telefoon doorgeschakeld naar de medewerker van bereikbaarheidsdienst crisiszorg.

### **Emailadressen en URL**

Het versturen van informatie per email kan naar één emailadres, met de naam gerelateerd aan crisiszorg HvB. Het emailadres is beschikbaar is voor medewerkers bereikbaarheid en het CIT. Waar dat praktisch is, kan het mailadres van de moederorganisatie benut worden. Op internet wordt op de informatieve site *Hart van Brabant - Samen voor de jeugd*<sup>2</sup> van de gemeente gebruikt om het CIT een platform te geven. Op de site wordt uitgelegd wat de werkwijze is van het CIT. Op andere sites wordt verwezen naar de bovenstaande site.

## 5.3 Registratiesysteem

### **Cliëntregistratie**

Medewerkers bereikbaarheid en beschikbaarheid gaan in één systeem registreren: Gcos. In Gcos wordt een speciale organisatorische eenheid benoemd voor crisiszorg Hart van Brabant. Het bereikbaarheidsteam en het CIT-team kunnen hier webbased op inloggen. De cliëntinformatie is voor het gehele CIT-team beschikbaar.

---

<sup>2</sup> <http://www.jeugdhulphvb.nl/samen-voor-de-jeugd>



Gcos biedt de volgende mogelijkheden:

- Het delen van informatie.
- Uren registreren (paraatheid en crisistijd).
- Overdragen van cliëntinformatie aan andere zorgaanbieders.

Voordeel van Gcos is dat het systeem al door Veilig Thuis wordt gebruikt en dat het een link heeft naar het GBA. Mocht Gcos toch niet voldoen, dan zal Clavis (systeem van Veilig Thuis) onderzocht worden.

### **Proces Gcos**

De triagist vult een triage-instrument in, dat als startdocument dient. Het CIT vult deze informatie aan. Gcos is zo ingericht dat de registratie compleet moet zijn voordat het CIT het dossier kan sluiten. De cliëntinformatie wordt vervolgens overgedragen aan de zorgaanbieder.

## **5.4 Managementinformatie en evaluatie**

Doel van de crisiszorg is dat de cliënt binnen korte tijd geholpen wordt en vervolgens op een juiste plek wordt ondergebracht of doorverwezen. Door het registreren van de juiste informatie is een goede evaluatie mogelijk. Voor de evaluatie is de volgende managementinformatie beschikbaar, die door het systeem moet kunnen worden gegenereerd:

- aantal meldingen
- aantal meldingen met veiligheidsvraagstuk
- aantal meldingen waar reeds zorg wordt geleverd
- aantal meldingen waar nog geen zorg wordt geleverd
- aantal meldingen binnen en buiten kantoor tijd
- verdeling naar leeftijd, geslacht en gemeente
- doorlooptijden aanmelding en overdracht
- doorverwijzingen: aantal en naar wie
- aantal koppelbezoeken voor beoordeling
- aantal doorverwezen naar eerstelijns hulpverlening
- recidive van crisis
- cliënttevredenheid (wordt na enige tijd via zorgaanbieders uitgevraagd bij cliënt)
- aantal uren paraatheid en aantal uren crisis.

Elke maand stelt het CIT en diens manager een rapport op met bovenstaande informatie. Iedere stuurgroepvergadering zal over de voortgang gerapporteerd worden. De stuurgroep komt in ieder geval tot de zomer maandelijks bijeen.

Kort na de start van het project wordt er geëvalueerd. Tijdens deze evaluaties in de stuurgroep komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:

- bovenstaande management informatie
- Integratie project verwarde personen
- ‘crisis is een kans’
- Het betrekken van bemoeizorg
- Integreren van de blauwe en rode bol
- Meerwaarde voor cliënten

Er is op dit moment geen cliëntevaluatie uitgevoerd. Dat is na de start van het project wel mogelijk.

## 5.5 Juridisch kader

De zorgaanbieders leggen in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegd hoe zij gezamenlijk de crisiszorg inrichten. De samenwerkingsovereenkomst is opgenomen in Bijlage 2: Samenwerkingsovereenkomst.

### **Privacy protocol**

Er vinden verschillende verwerkingen van persoonsgegevens plaats. Deze verwerkingen dienen onder meer te voldoen aan de Wet bescherming Persoonsgegevens (Wbp), maar ook aan de bijzondere regels aangaande verwerking van persoonsgegevens in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en Participatiewet. De privacy-protocollen van de afzonderlijke organisaties zijn hierin leidend.

### **Mandaten**

Het uitgangspunt is dat iedereen vanuit zijn eigen professie en daarbij behorende bevoegdheden werkt. De GGZ en Jeugdbescherming hebben specifieke bevoegdheden en taken in een gedwongen kader. Deze taken worden niet overgedragen aan de crisiszorg, waardoor er geen aanvullende mandaatregeling nodig is.

### **Klachten**

Klachten over de verleende zorg vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager van het CIT. Indien die niet in staat is om de klacht af te handelen, gaat de klacht naar de organisatie waar de medewerker in dienst is. Drie maanden na de start wordt geëvalueerd of deze werkwijze dekkend en naar tevredenheid is.

## 6 Financiën

Op basis van de informatie uit hoofdstuk 2: De huidige crisiszorg in getallen zijn er twee typen kosten te onderscheiden: enerzijds kosten voor medewerkers en anderzijds de opstartkosten. Het uitgangspunt is dat beide typen kosten worden gedragen door de deelnemende organisaties. Elke twee maanden kijkt de stuurgroep of de kosten en de verdeling ervan redelijk is. Zo nodig past de stuurgroep de inzet van de teamleden en de verdeling ervan over organisaties aan.

De inzet is op volgende wijze verdeeld:

Inzet	Eenheden	Bijdrage in fte
<b>Bereikbaarheidsdienst</b>		
Overdag	1,2 fte	KenB 0,5 Amarant Groep 0,5 JBB 0,87
Buiten kantooruren	0,67 fte	<i>Totaal: 1,87</i>
<b>Beschikbaarheidsdienst</b>		
Overdag	3,6fte	KenB 0,5 Idris 0,5 JBB 3,13 VT 1,0 CBK 0,33 <sup>3</sup> GGZ Breburg 1,0
Buiten kantooruren	0,67 fte	<i>Totaal: 6,46</i>
<b>Overhead</b>		
Manager	1,0 fte	Zorgaanbieders 0,5 (ieder 0,1) Gemeente 0,5

<sup>3</sup> Deze 0,33 fte wordt gefinancierd uit de begroting van het IMW, die wordt gefinancierd vanuit een subsidie van de gemeente. Daarnaast betalen Kompaan en de Bocht en Veilig Thuis een bedrag als een medewerkers 'op een crisis afgaat'. Ook deze capaciteit gaat op in de integrale crisis.

Ondersteuner	0,5 fte	Zorgaanbieders (ieder 0,1)
<b>Opstartkosten</b>	€ 20.000	Gemeente
<i>Totaal</i>	<i>7,14 fte + € 20.000,-</i>	<i>Totaal 9,83</i>

#### **Opmerkingen bij bijdragen in fte's**

- JBB levert voor de beschikbaarheid 4 fte (totaal 4,27 fte nodig). Deze (SEZ)medewerkers doen ook mee aan de inhoudelijke doorontwikkeling van het CIT. In de avond doen deze medewerkers mee in consignatiedienst. Daarbij verzorgen deze medewerkers tijdens hun dienst ook de beschikbaarheid en bereikbaarheid voor andere gemeenten van West Brabant en voeren zij GI taken uit. Deze 4fte wordt niet expliciet gekoppeld aan vier namen, alle SEZ medewerkers van JBB (10 personen) kunnen ingezet worden op de diensten van het CIT.
- GGZ Breburg levert de fte's voor overdag. In de avond kan voor consultatie een beroep gedaan worden op de crisisdienst van GGZ Breburg.

## Bijlage 1: Lijst met afkortingen

<b>CBK</b>	<b>Crisisdienst buiten kantoortijden</b>
CIT	Crisisinterventieteam
IBS	Inbewaringstelling
JBB	Jeugdbescherming Brabant
KenB	Kompaan en de Bocht
RM	Rechterlijke machtiging
VOTS	Voorlopige ondertoezichtstelling
VT	Veilig Thuis

## Bijlage 2: Samenwerkingsovereenkomst

### **Pm: de samenwerkingsovereenkomst wordt voorgelegd aan een jurist ter controle.**

De ondergetekenden:

1. (regio Hart van Brabant)
2. Veilig Thuis, gevestigd te Tilburg aan ..., Nr ..., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna te noemen Veilig Thuis
3. Kompaan en De Bocht, gevestigd te ... aan ... Nr ..., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna te noemen Kompaan en De Bocht
4. GGZ Breburg, gevestigd te ... aan ... Nr ..., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna te noemen GGZ Breburg
5. Amarant Groep, gevestigd te ... aan ... Nr ..., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna te noemen Amarant Groep
6. Jeugdbescherming Brabant, gevestigd te 's Hertogenbosch, aan..., Nr. te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna te noemen Jeugdbescherming Brabant

Veilig Thuis, Kompaan en De Bocht, GGZ Breburg, Amarant Groep en Jeugdbescherming Brabant, hierna ieder afzonderlijk ook te noemen: 'Partij' en gezamenlijk te noemen: 'Partijen';

In overweging nemende dat:

Partijen, d.d. ... 2017 een samenwerkingsovereenkomst sloten om gezamenlijk activiteiten te verrichten om te komen tot een samenwerking in de vorm van de crisisdienst 0-100 regio Hart van Brabant. Dit is een sector overstijgend en integraal aanbod voor jeugdigen en volwassenen in het vrijwillige kader. Deze crisisdienst is 7/24 uur bereikbaar en beschikbaar voor personen in crisis die zich in de regio Hart van Brabant bevinden.

En verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

### **Artikel 1: Doel van de samenwerkingsovereenkomst**

De visie op basis waarvan de samenwerking plaatsvindt is dat er in crisissituaties één sector-overstijgend en integraal vrijwillig aanbod moet zijn met één toegang voor professionals. De crisisdienst is de specialist in crisissituaties en wordt betrokken bij situaties waar de veiligheid van betrokkenen acuut in gevaar is. Een crisis is een ernstige en acute verstoring van het alledaagse functioneren waarbij onmiddellijk professioneel gehandeld moet worden om (verdere) schade bij de betrokkene en diens omgeving te voorkomen. Het crisisinterventieteam komt zo nodig binnen 2 uur ter plaatse.

### **Artikel 2: Bestuurlijke afstemming**

1. De stuurgroep wordt gevormd door een bestuurslid van elk van de partijen en een vertegenwoordiger van de gemeenten in de regio Hart van Brabant.

2. De stuurgroep is de opdrachtgever van Veilig Thuis ten aanzien van de bereikbaarheidsdienst crisis en van de manager van crisisinterventieteam. Zij leggen verantwoording af aan de stuurgroep.
3. De stuurgroep stelt een inrichtingsplan (bijlage) vast waarin de samenwerking en de doorontwikkeling van de crisiszorg Hart van Brabant wordt beschreven.
4. Met behoud van de eigen verantwoordelijkheid als bevoegd gezag zullen de Partijen zich inspannen om zoveel mogelijk uitvoering te geven aan de besluiten van de Stuurgroep, voor zover dit naar het oordeel van de partijen niet leidt tot een conflict met de eigen doelstelling of de wettelijke verantwoordelijkheden als bevoegd gezag.
5. De stuurgroep vergadert minimaal eenmaal per kwartaal waarbij onder andere de voortgang, financiële kaders en opbouw van de samenwerkingsafspraken wordt geëvalueerd.

### **Artikel 3: Financiële verdeelsleutel**

Voor zover er andere kosten voortvloeien uit deze samenwerkingsovereenkomst op basis van genomen besluiten in de Stuurgroep, worden deze kosten naar rato gedeeld door Partijen, tenzij de Stuurgroep in een specifiek geval om moverende redenen een andere verdeelsleutel vaststelt.

### **Artikel 4: Verplichtingen van partijen**

Partijen dragen gezamenlijk de zorg voor de crisisbereikbaarheidsdienst voor professionals die belegd wordt bij Veilig Thuis. Partijen dragen samen zorg voor een volledig bezet crisisinterventieteam. Medewerkers blijven in dienst van hun eigen organisatie. Registratie: er is één registratiesysteem waarin de medewerkers cliëntgebonden activiteiten ten behoeve van de crisisdienst registreren.

### **Artikel 5: Evaluatie**

De samenwerking elk kalenderjaar in het eerste kwartaal volgend op het afgesloten kalenderjaar geëvalueerd. Hieruit komt een kwantitatieve- en kwalitatieve rapportage die naar alle belanghebbende partijen wordt gestuurd.

### **Artikel 6: Kennisdeling en geheimhouding**

1. Partijen zijn gehouden alle informatie die Partijen naar redelijk oordeel nodig hebben voor de realisatie van de doelstellingen van de samenwerkingsovereenkomst als bedoeld in artikel 1 tijdig en in de gewenste vorm ter beschikking te stellen. Partijen staan jegens elkaar in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie.
2. Partijen verlenen elkaar alle medewerking om aan ieders wettelijke verplichtingen te voldoen. Partijen hebben een informatieplicht naar elkaar over zaken die te maken met of van invloed zijn op de samenwerking, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor het afleggen van in- en externe verantwoording.
3. Behoudens voor zover vereist, zullen partijen de wederzijds ingevolge deze samenwerkingsovereenkomst verkregen informatie niet direct of indirect publiceren, vrijgeven of anderszins voor derden toegankelijk maken. Partijen betrachten geheimhouding over elkaars bedrijfsvoering naar derden. Partijen nemen de Wet bescherming persoonsgegevens in acht.
4. Partijen staan er jegens elkaar voor in dat de informatie- en geheimhoudingsverplichtingen als omschreven in dit artikel eveneens door al hun werknemers en andere door hen ingeschakelde personen zullen worden nagekomen als ware die partij bij deze samenwerkingsovereenkomst.

### **Artikel 7: Uitsluiting wederzijdse aansprakelijkheid**

1. Partijen zullen elkaar over en weer niet aansprakelijk stellen van schade die Partijen of derden leiden als gevolg van de naleving en uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst.
2. De hiervoor omschreven uitsluiting van wederzijdse aansprakelijkheid heeft geen geldingskracht indien de schade het gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos gedrag dan wel dwaling van de Partij die aansprakelijk wordt gesteld.

### **Artikel 8: Duur en beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst**

1. Deze samenwerkingsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Opzeggen kan uiterlijk per 1 oktober voor het jaar volgend op het lopende jaar met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden. In het geval van zwaarwegende redenen kan hiervan worden afgeweken en op een ander moment worden opgezegd, met inachtneming van de 3 maanden opzegtermijn.
2. De opzegging wordt inhoudelijk gemotiveerd, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van de betrokken kinderen, ouders en medewerkers.
3. Bij opzegging van de samenwerkingsovereenkomst zullen Partijen er zich toe inzetten dat op uitvoeringsniveau de noodzakelijke communicatie en afstemming tussen de partijen gehandhaafd blijft.

### **Artikel 9 Slotbepalingen**

1. Op deze samenwerkingsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen over en weer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over een aanpassing van deze samenwerkingsovereenkomst die zo dicht mogelijk bij de aard en strekking van deze samenwerkingsovereenkomst ligt indien de onverkorte uitvoering daarvan op enig moment in strijd mocht zijn met op de partijen rustende wet- en regelgeving.
3. Partijen zullen hun rechten en verplichtingen uit deze samenwerkingsovereenkomst niet, geheel of gedeeltelijk, aan derden mogen overdragen zonder voorafgaande instemming van de andere partijen. .
4. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van, dan wel voortvloeien uit deze samenwerkingsovereenkomst, dan wel van aanvullingen, bijlagen en overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen in goed overleg - en zo nodig met tussenkomst van een onafhankelijke derde - worden opgelost.
5. Indien het overleg ertoe leidt dat een oplossing wordt voorgesteld, dan zullen Partijen deze oplossing schriftelijk vastleggen in een wederzijds goed te keuren document. Leidt het overleg niet tot een oplossing, dan staat het Partijen vrij deze samenwerkingsovereenkomst op te zeggen conform het bepaalde onder artikel 8 en met inachtneming van het gestelde in artikel 6.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN IN TWEEOUD OPGEMAAKT EN GETEKEND

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te .....,

datum .....

.....

(Namen en functies van de mensen die tekenen nog toe te voegen)



## *Bijlage 3: Functieprofielen crisiszorg*

### **Manager Crisisinterventieteam Hart van Brabant (m/v)**

**Integrale crisisdienst Hart van Brabant**

**Een vanuit uw huidige organisatie gedelegeerde taakstelling voor 36 uur per week.**

#### **Omschrijving**

Voor het crisisinterventieteam (CIT) werkzaam in de regio Hart van Brabant zijn we op zoek naar een onafhankelijk manager voor de periode van ten minste een jaar, die niet in dienst is bij een van de organisaties. In deze functie wordt verwacht dat u in staat bent om ondersteuning en coaching te geven aan het CIT alsmede door te ontwikkelen richting integratie met het project verwarde personen.

De integrale crisisdienst Hart van Brabant is een samenwerkingsverband in de regio Hart van Brabant waarbinnen de crisiszorg voor nieuwe cliënten (zowel volwassenen als jeugdigen) integraal wordt vormgegeven.

Verschillende partijen uit de domeinen GGZ, Welzijn en maatschappelijke opvang, (L)VG zorg en Jeugdzorg werken samen om gemeenschappelijke crisiszorg in de regio te waarborgen. Door samen te werken ontstaat er voor volwassenen en jeugdigen in crisis een snelle, duidelijke en goede toegang naar passende ondersteuning en/of zorg. Tevens draagt de samenwerking bij aan een efficiëntere inzet van zorg en verbreding van de regionale crisisexpertise.

De taak- en functieomschrijvingen en competentieprofielen van de ‘moederorganisaties’ zijn leidend.

#### **Taakinhoud**

De manager ondersteunt een team van professionals op het gebied van crisisbeoordeling, crisisinterventie en ambulante ondersteuning, waarbij de expertise van de coördinator ligt op crisis hulpverlening aan zowel volwassenen als jeugdigen. Een ander belangrijke focus is gericht op het samenwerken met het lokale veld. Moet verbindend kunnen werken in een dynamisch werkveld. Samen met het team wordt er gewerkt aan het verminderen van acute problematiek. De inzet is gericht op het herstellen van regie en balans en het voorkomen van zwaardere zorgvormen.

Een zelfstandige, verantwoordelijke en afwisselende functie in een omgeving die volop in ontwikkeling is. De effectiviteit van het CIT blijkt uit het vermogen om cliënten in crisis goed te begeleiden naar passende zorg. De coördinator moet de dagelijkse praktijk ontstijgen en ondersteunen, coachen en faciliteren op zelfstandigheid en eigenaarschap van crisiswerkers.

### **Taken en verantwoordelijkheden**

- Samenwerking binnen het CIT bevorderen en het coachen, faciliteren en ondersteunen van de medewerkers.
- Het leveren van een bijdrage aan de procesmatige ontwikkeling van het CIT.
- Het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling en uitvoering van na- en bijscholing van professionals en het creëren van een stimulerend leerklimaat.
- Werkbegeleiding geven aan professionals en vanuit de eigen discipline een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het CIT.
- Coachen en ondersteunen op belangrijke kwaliteitsindicatoren vanuit het cliënten- en medewerkersperspectief.
- Initiatief nemen en bijdrage leveren aan projecten of activiteiten op het gebied van zorginnovatie, kwaliteitsontwikkeling en ontwikkeling van inhoudelijk crisisbeleid.

### **Specifieke eisen**

- Minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring in het coachen, ondersteunen en faciliteren van professionals.
- Minimaal drie jaar werkervaring in de crisishulpverlening.
- Affiniteit en ervaring met ontwikkelingen binnen de transitie en transformatie.
- Peoplemanager met gevoel voor verhoudingen.
- Een netwerker en pionier die bijdraagt aan vernieuwing en innovatie.
- Affiniteit, generalistische kennis en ervaring met de doelgroepen volwassenen en/of jeugd.
- Goed kunnen omgaan met veranderingen en in staat zijn om hier een stimulerende bijdrage aan te leveren.
- Kennis van de sociale kaart van Hart van Brabant.

### **Persoonlijke competenties**

- U bent in staat kansen te signaleren in de omgeving en daar naar te handelen en durft risico's te nemen.
- U profileert zich als gesprekspartner, komt aan tafel bij partijen zoals ketenpartners en gemeenten, u gaat actief in contact bij externe stakeholders, positioneert het CIT in de regio.
- U bent in staat om met tegengestelde belangen om te gaan en kunt hierin effectief onderhandelen.
- U weet wat de cliënt in crisis nodig heeft, u bent coachend en ondersteund op vraaggericht handelen van de crisiswerkers.
- U bent in staat uw gedrag aan te passen aan de veranderende omgeving.
- U kunt coachen en ondersteunen op eigenaarschap en verantwoordelijkheid van de crisiswerkers zelf, u bent in staat te motiveren en de zelfredzaamheid van het team te vergroten.
- U bent in staat om samen met het team de bedrijfsvoering van het CIT op orde te houden.

### **Arbeidsvoorwaarden**

Een afwisselende functie waarin u veel mogelijkheden heeft om uzelf te ontwikkelen. Samenwerken in een kleinschalig, multidisciplinair team. U blijft in dienst van uw moederorganisatie en werkt in taakstelling samen binnen het CIT.

Binnen het CIT staat cliëntgerichtheid, teamwork en een prettige werksfeer hoog in het vaandel. Van de werknemers verwachten wij een flexibele en positieve instelling, een

resultaatgerichte houding alsmede een constructieve bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het CIT.

### **Wervingsprocedure**

Voor meer informatie kunt u bellen met NAAM, FUNCTIE, TELEFOONNUMMER. Uw motivatiebrief en cv ontvangen we graag vóór DATUM op het volgende emailadres: EMAILADRES. Gesprekken zijn gepland op DATUM, LOCATIE.

## **Medewerker crisisteam Crisisinterventieteam Hart van Brabant (m/v)**

**Integrale crisisdienst Hart van Brabant**

**Een vanuit uw huidige organisatie gedelegeerde taakstelling voor X uur per week.**

### **Omschrijving**

Ter versterking van het crisisinterventieteam (CIT) regio Hart van Brabant zijn we op zoek naar ervaren teamleden uit de domeinen Jeugdzorg, (L)VG, GGZ en Welzijn & Maatschappelijk opvang. Het team helpt jeugdigen en volwassenen die in een crisissituatie zitten (0-100). Het team is 7 maal 24 uur per week bereikbaar en beschikbaar voor deze crisis hulpvragen en heeft een sterk outreachend karakter. In deze taak biedt u crishulpverlening ter plaatse. Vervolgens schat u de ernst van de crisissituatie in en kan er eventueel een besluit crisiszorg genomen worden.

De integrale crisisdienst Hart van Brabant is een samenwerkingsverband in de regio Hart van Brabant waarbinnen de crisiszorg voor nieuwe cliënten (zowel volwassenen als jeugdigen) integraal wordt vormgegeven. Het team en de werkwijze is in opbouw. Het teamleden werken vanuit de eigen organisatie en stemmen regelmatig af met de andere teamleden.

Verschillende partijen uit de domeinen GGZ, Welzijn en maatschappelijke opvang, (L)VG zorg en Jeugdzorg werken samen om gemeenschappelijke crisiszorg in de regio te waarborgen. Door samen te werken ontstaat er voor volwassenen en jeugdigen in crisis een snelle, duidelijke en goede toegang naar passende ondersteuning en/of zorg. Tevens draagt de samenwerking bij aan een efficiëntere inzet van zorg en verbreding van de regionale crisisexpertise.

De taak- en functieomschrijvingen en competentieprofielen van de 'moederorganisaties' zijn leidend.

### **Functie-inhoud**

De medewerker biedt crisis interventie ter plaatse op basis van de triage van Veilig Thuis, schat de ernst van de crisissituatie in en kan eventueel een besluit nemen over de inzet crishulp. De medewerker draagt zorg voor een goede afwikkeling van de crisismelding.

### **Functie-eisen**

- Minimaal afgeronde HBO-opleiding (Social Work, HBO-V, SPV).
- De functionaris dient geregistreerd te zijn bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg of te beschikken over een BIG-registratie.
- Minimaal 3-5 jaar werkervaring in de zorg bij voorkeur als medewerker crishulpverlening.
- Kennis van de ontwikkelingen binnen de relevante juridische wet- en regelgeving.
- Inzicht in de sociale kaart in de regio Hart van Brabant.
- In het bezit zijn van een auto en geldig rijbewijs.
- Flexibiliteit t.a.v. het draaien van wisselende diensten.
- Binnen 2 uur ter plaatse kunnen zijn in het werkveld.
- U heeft kennis van psychiatrische componenten.

### **Persoonlijke competenties**

- Methodisch vaardig en kennis van en inzicht in crishulpverlening.
- Sociale vaardigheden (positioneren, engageren).

- Het vermogen om in stressvolle situaties te handelen.
- Het vermogen om in stressvolle situaties rustig en objectief te blijven.
- Werken in een hoge mate van zelfstandigheid.
- In staat zijn ad hoc, op basis van beperkte informatie, keuzes te maken en prioriteiten te stellen.
- Brede ervaring in risicotaxatie op het gebied van veiligheid.
- Een groot improvisatievermogen en creativiteit.
- In staat te werken in een sterk veranderende omgeving.
- Naast affiniteit met crises heeft u generalistische kennis en ervaring met de doelgroepen jeugd en volwassenen.
- Een teamplayer en affiniteit met het werken in een sterk samenwerkend team, kleinschaligheid en klantgerichtheid.

### **Arbeidsvoorwaarden**

Een afwisselende functie waarin u veel mogelijkheden hebt om uzelf te ontwikkelen. Kleinschalig, multidisciplinaire teams. U blijft in dienst van uw moederorganisatie en treedt in taakstelling toe in het crisisinterventieteam.

### **Wervingsprocedure**

Voor meer informatie kunt u bellen met NAAM, FUNCTIE, TELEFOONNUMMER. Uw motivatiebrief en cv ontvangen we graag vóór DATUM op het volgende emailadres: EMAILADRES. Gesprekken zijn gepland op DATUM, LOCATIE.

## **Medewerker Teamondersteuning Crisisinterventieteam (m/v)**

### **Integrale crisisdienst Hart van Brabant**

**Een vanuit uw huidige organisatie gedelegeerde taakstelling voor X uur per week, eventuele overige contracturen blijft u in taakstelling van uw huidige organisatie.**

#### **Omschrijving**

De integrale crisisdienst Hart van Brabant is een samenwerkingsverband in de regio Hart van Brabant waarbinnen de crisiszorg voor nieuwe cliënten (zowel volwassenen als jeugdigen) integraal wordt vormgegeven.

Verschillende partijen uit de domeinen GGZ, Welzijn en maatschappelijke opvang, (L)VG zorg en Jeugdzorg werken samen om gemeenschappelijke crisiszorg in de regio te waarborgen. Door samen te werken ontstaat er voor volwassenen en jeugdigen in crisis een snelle, duidelijke en goede toegang naar passende ondersteuning en/of zorg. Tevens draagt de samenwerking bij aan een efficiëntere inzet van zorg en verbreding van de regionale crisisexpertise.

De taak- en functieomschrijvingen en competentieprofielen van de 'moederorganisaties' zijn leidend.

#### **Functie-inhoud**

U steunt het crisisinterventieteam door:

- Vervullen vraagbaakfunctie voor externe en interne klant.
- Opstellen van brieven en eventuele andere stukken.
- Vergaren van agendapunten en bijbehorende stukken teneinde een agenda op te kunnen stellen en deze met de onderliggende stukken gereed te maken voor verzending verslaglegging/opstellen actielijst van overleg.
- Opstellen van managementinformatie.
- Zorg dragen voor de roostering.
- Ondersteuning van team en coördinatoren.
- Signalerende functie voor de manager.

#### **Functie-eisen**

- Stressbestendig.
- Minimaal MBO opleiding, ook op administratief gebied
- Zelfstandig, outreachend kunnen werken.
- Accuraat en consciëntieus.
- Een stevige persoonlijkheid die zich niet snel uit het veld laat slaan.

#### **Persoonlijke competenties**

- U weet wat de jeugdigen of gezin in crisis nodig heeft, ondersteunt op vraaggericht handelen van uw collega's.
- U kunt samenwerken, bent collegiaal, vraagt door en gaat probleemoplossend te werk.
- U bent in staat om uw gedrag aan te passen aan de veranderende omgeving.
- U bent in staat om samen met het team de bedrijfsvoering van het crisisinterventieteam (CIT) op orde te houden.

#### **Arbeidsvoorwaarden**

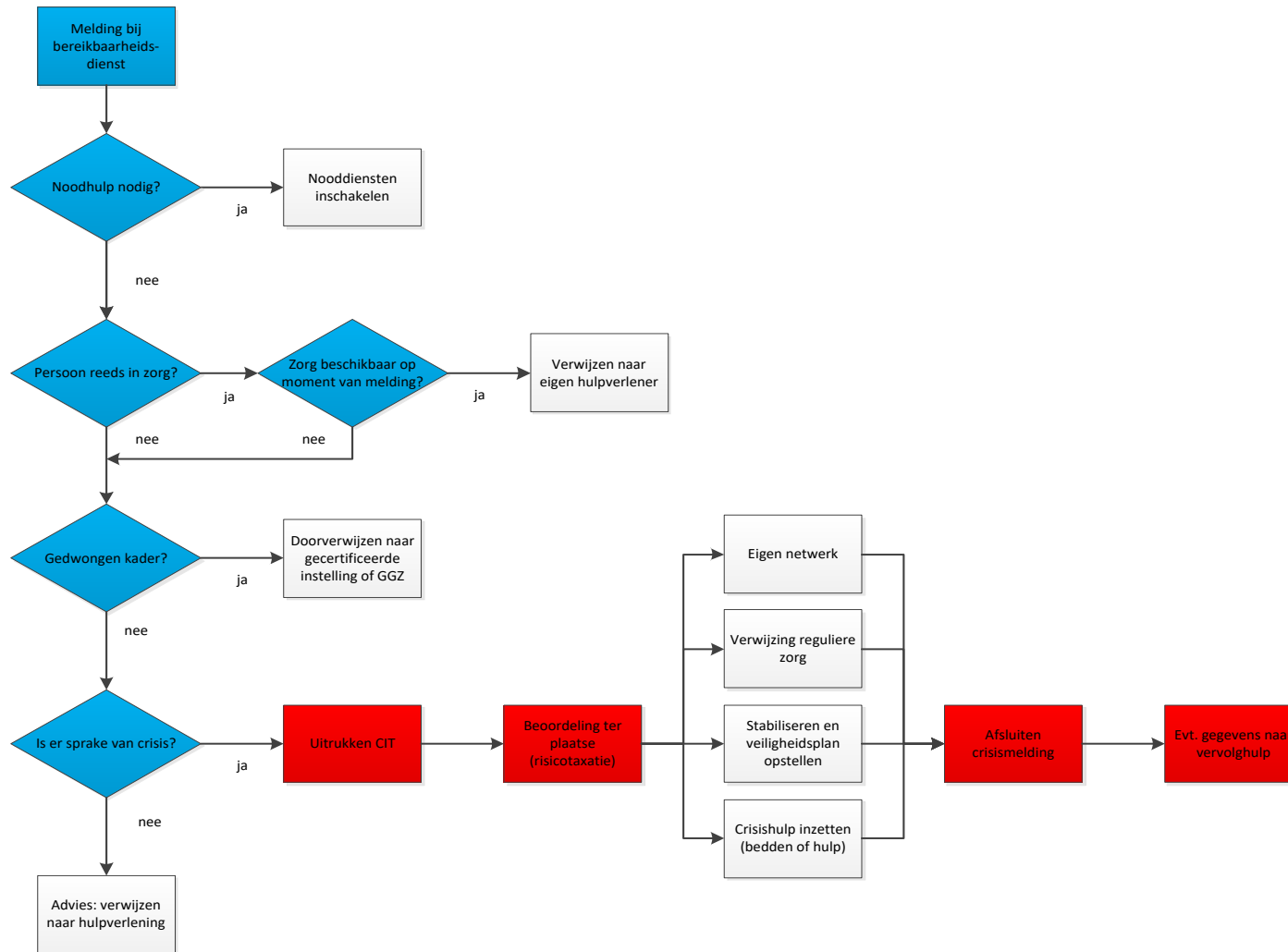
- Een afwisselende functie waarin u veel mogelijkheden heeft om uzelf te ontwikkelen.
- Samenwerken in een kleinschalig, multidisciplinair team.

- U blijft in dienst van uw moederorganisatie, maar treedt in taakstelling toe in het crisisinterventieteam (CIT).
- Bij het CIT staat cliëntgerichtheid, teamwork en een prettige werksfeer hoog in het vaandel. Van de werknemers verwachten wij een flexibele en positieve instelling, een resultaatgerichte houding alsmede een constructieve bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het CIT.

### **Wervingsprocedure**

Voor meer informatie kunt u bellen met NAAM, FUNCTIE, TELEFOONNUMMER. Uw motivatiebrief en cv ontvangen we graag vóór DATUM op het volgende emailadres: EMAILADRES. Gesprekken zijn gepland op DATUM, LOCATIE.

# Bijlage 4: Werkproces<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Nader uit te werken in de werkgroep Triage



## Bijlage 5: Totaaloverzicht uitvraag crisis en spoedhulp

Cijfers 2015

### Algemeen

Naam organisatie

Specifieke afdeling voor spoed en crisis

Beschikbare formatie t.b.v. crises (bij VT: bereikbaarheid en crises)

Beschikbare formatie t.b.v. crises regio Midden Brabant

Overhead t.b.v. crises (bij VT: overhead bereikbaarheid arts – achterwacht)

Totale kosten spoedeisende zorg (Bij CBK: inclus oproepen & inzet, bij VT: totale 24/7 bereikbaarheid)

### Meldingen (specifiek voor crisisdiensten CBK, Breburg, SEZ en VT)

Totaal aantal crisismeldingen Midden Brabant (dus evt ook intern)

Aantal crisismeldingen nieuw (telefoontjes)

- Waarvan binnen kantoortijden

SEZ - JBB	VT	GGZ Breb.	CBK	Amarant	KendeB	Totaal
ja	ja	ja	ja	ja	ja	
12,78	6,57	10		1,72	3,5	
6,4						
	61072			€ 16.581	34.500	
	254081		70.000	€ 110.500	345.000	

519						
282	884	44	46	-		1256
188	780	44	0	-		1012

- Waarvan buiten kantoortijden	94	104		46	-		244
- Waarvan aantal nieuwe klanten			42		-		42
- Waarvan aantal klanten die reeds bekend zijn/ een maatregel of behandeling hebben			2		-		2
- Waarvan aantal meldingen van particulieren	69		-		-		69
- Waarvan meldingen via de rechter	23						
- Waarvan aantal meldingen via wijkteam			-		-		0
- Waarvan aantal meldingen via VT			-	46	-		46
- Waarvan aantal meldingen via andere zorgaanbieder			-	0	-		0
Totaal duur afhandeling meldingen		16	-		-		
- Gemiddelde duur afhandeling melding		150	-		-		
Totaal aantal keer ter plaatse na meldingen nieuwe crisissen	92	390	44	10	-		536
- Waarvan binnen kantoortijden	61	390	44	0	-		495
- Waarvan buiten kantoortijden	31	0	-	10	-		41
<b>Spoedhulp</b>							
Totaalaantal unieke cliënten in spoedhulptrajecten (opvang en ambulante)			42		9	118	169
Gemiddelde duur crisisperiode						30,7	30,7
<b>Ambulante spoedhulp</b>							
Aantal ambulante spoedhulptrajecten			44			118	162
- Aantal unieke cliënten			42		9	118	169
Gemaakte uren ambulante spoedhulptrajecten						2229	2229
- Gemiddelde duur ambulante spoedhulptraject					28	35,1	63,1

### Capaciteit en benutting crisisbedden

Totale capaciteit bedden (spoed en niet-spoed)

- *Waarvan beschikbaar voor spoed*

- *Waarvan beschikbaar voor specifieke leeftijdsgroepen*

		24		14	8	46
		8		14	8	30
		8			2	10

Aantal crisispleeggezinnen beschikbaar voor spoed

- *Waarvan voor specifieke leeftijdsgroepen*

		-			20	20
		-				0

Totaalaantal klanten spoedhulpopvang

- *Waarvan spoedhulpopvang*

- *Waarvan spoedopvang in pleeggezinnen*

		41		6	91	138
		-			70	70
					21	21

Totaalaantal crisisdagen

- *Waarvan spoedhulpopvang*

- *Waarvan spoedopvang in pleeggezinnen*

				348	2645	2993
					2104	2104
					541	541

### Overig/aanvullend

Aantal cliënten dat na crisis doorstroomt naar reguliere zorg eigen organisatie

				6		6
--	--	--	--	---	--	---