



Onderwerp Impact coronamaatregelen op voorzieningen maatschappelijke ondersteuning		
Nummer	2020/290608	Datum college 31 maart 2020
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	J.W. Duker	
Telefoonnummer	023-5115041	
Email	jwduker@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	Geen	

1. INLEIDING

De coronacrisis raakt ons allemaal, ook de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning in het sociaal domein. Als gevolg van de maatregelen die worden genomen om het coronavirus te bestrijden zijn sommige vormen van zorg en ondersteuning noodgedwongen tijdelijk stopgezet. Andere kunnen of moeten met de nodige aanpassingen voortgezet worden. In deze brief informeren wij u over de impact die de maatregelen hebben op voorzieningen voor maatschappelijke ondersteuning.

2. ALGEMEEN

Bij het leveren van hun ondersteuning en/of diensten volgen de aanbieders de richtlijnen van het RIVM. Groepsbijeenkomsten (zoals bij Dagopvang) vinden geen doorgang en één-op-één-contacten (bij bijvoorbeeld Ambulante Begeleiding) zijn zoveel mogelijk telefonisch of digitaal. Daar waar het nodig is om ondersteuning thuis te leveren (Hulp bij het Huishouden, in sommige situaties Ambulante Begeleiding, Hulpmiddelen) gebeurt dit ook met inachtneming van de richtlijnen. De ondersteuning in een verblijfssetting (Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang) blijft geboden worden, maar waar nodig en mogelijk met beperkte inzet en aanbod. Aanbieders melden dat zowel medewerkers als cliënten zich vanwege ziekte(verschijnselen) afmelden, wat leidt tot minder mogelijke inzet, maar ook tot minder vraag.

Hieronder beschrijven we de consequenties voor de afzonderlijke vormen van ondersteuning/diensten en de alternatieven die aanbieders nu (kunnen) bieden.

3. MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN

Dagbesteding in de sociale basis

Alle locaties voor dagbesteding in de sociale basis zijn gesloten. Aanbieders hebben allemaal alternatieven ingezet om ondersteuning te kunnen blijven bieden:

- Er wordt, afhankelijk van de behoefte, individueel met deelnemers contact onderhouden middels telefoon, beeldbellen of whatsapp-groep. Ook wordt digitaal groepsaanbod gerealiseerd, zoals trainingen, workshops, spellen of een quiz.
- Er wordt ondersteuning geboden bij het boodschappen doen, medicijnen halen, naar de dokter rijden, een op een of in kleine groepjes (die niet ziek zijn) wandelen en fietsen.
- In overleg met familie/mantelzorg worden soms wel huisbezoeken afgelegd, met inachtneming van de RIVM-richtlijnen.
- Veel locaties grijpen het moment aan om de boel op te knappen/te verbouwen, soms met een paar deelnemers (en met inachtneming van de RIVM-richtlijnen).
- Sommige kleine locaties, zoals zorgboerderijen, zijn nog wel open (met inachtneming van de RIVM-richtlijnen).
- Er zijn aanbieders die aangeven dat er deelnemers zijn zonder telefoon, of waarbij zorgen zijn over dakloosheid of zelfredzaamheid. Hiervoor hebben zij contact gezocht met aanbieders van ambulante begeleiding of sociaal wijkteam.
- Er is bij enkele aanbieders een maaltijdservice opgezet, zodat de inwoners die gewend waren warm te eten op de locatie dit kunnen blijven doen.
- Personeel van de dagbesteding van Reakt en Ecosol worden ingezet bij HVO Querido ten behoeve van de noodopvang voor dak- en thuislozen.

Sociale basis overig

Het reguliere aanbod in de sociale basis is grotendeels stilgelegd. Er wordt door veel organisaties wel ingezet op alternatief aanbod. Dit betekent veelal dat op afstand contact wordt onderhouden door middel van bellen, online aanbod etc. Ontmoetingsplekken zijn gesloten, kwetsbare inwoners die bekend zijn bij de organisaties worden actief (telefonisch) benaderd. Daarnaast is er een telefoonnummer beschikbaar voor mensen die behoefte hebben aan contact (Altijd Contact, 088-8555195). Ook ontstaan er veel spontane hulpacties en zijn er veel inwoners die iets voor iemand anders willen betekenen. Inwoners die iets willen doen voor een ander, maar nog niet weten voor wie wordt gevraagd zich aan te melden bij BUUV.

Organisaties die iets willen organiseren voor inwoners maar ook nog niet precies weten hoe of wat, worden doorverwezen naar Dock en Haarlem Effect.

Tafeltje Dekje vindt doorgang, evenals de maaltijdvoorziening van Stem in de stad; deze laatste in de vorm van een maaltijdservice.

Stem in de Stad, de kerken van Haarlem en Stichting De Ontmoeting zijn gestart met een telefoonlijn voor mensen die meer ondersteuning willen dan alleen praktisch (beinning, zorgen delen en zinging). Ook is structurele telefonische ondersteuning mogelijk door een vaste vrijwilliger die de inwoner op een afgesproken tijdstip belt. Stichting De Ontmoeting is (naast de inzet van de Voedselbank) gestart met het brengen van supermarktbonnen naar de inwoners die dit het hardste nodig hebben.

BUUV Haarlem en het Vrijwilligerscentrum Haarlem & omgeving hebben sinds deze week de krachten nog meer gebundeld en bieden bewoners én (vrijwilligers)organisaties een platform waarop vraag en aanbod met



betrekking tot coronahulp samenkomen. Op de website van het VWC (haarlemvoorelkaar.nl) verzamelen ze alle vraag en aanbod op één plek: maatschappelijke organisaties kunnen gratis hulp vragen en aanbieden via haarlemvoorelkaar.nl en bewoners kunnen één op één hulp bieden en vragen via haarlem.buuu.nu.

Mantelzorgers

Ook de organisatie voor mantelzorgondersteuning Tandem houdt uitsluitend nog telefonische consulten. Mensen worden op dit moment sneller uit het ziekenhuis ontslagen om bedden vrij te hebben voor corona; er is dan wel extra (mantel)zorg nodig. Tandem merkt een toename in de vraag naar vrije revalidatieplekken in zorgcentra en een toename in extra inzet/extra uren thuiszorg (niet zijnde Wmo). De gevolgen van minder dagbesteding zijn nu nog niet merkbaar; mensen lossen veel nog zelf op. De verwachting is dat als de situatie langer duurt er wel meer vragen komen om extra (mantel)zorg. Tandem maakt op dit moment een overzicht van alle (burger)initiatieven die er zijn voor hulp en ondersteuning en verwijst mantelzorgers zoveel mogelijk naar burenhulp en mailt dit naar alle geregistreerde mantelzorgers. Daarnaast is een advertentie geplaatst in het Haarlems Dagblad en weekbladen en is Tandem toegevoegd aan de lijst met organisaties voor hulp en ondersteuning op de website van de gemeente Haarlem.

Sociaal Wijkteam

Medewerkers van het Sociaal Wijkteam (SWT) leggen vooral zelf actief telefonisch en digitaal contact met inwoners. Er wordt nog weinig gebeld naar het SWT. Medewerkers onderhouden contact met de managers van de moederorganisaties en er is wekelijks contact met Veilig Thuis en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Er is een afwegingskader in de maak voor medewerkers om te bepalen wanneer huisbezoeken en spreekuurbezoek noodzakelijk zijn.

Toegang Wmo

Bij de uitvoering van ons werk volgen de casemanagers van de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning de richtlijnen van het RIVM. Bij meldingen van ondersteuningsvragen doen zij op dit moment geen huisbezoeken, maar telefonisch onderzoek. Op basis van het telefonisch onderzoek wordt de ondersteuning ingezet die noodzakelijk is, al dan niet met een indicatie voor een korte periode, waarna herbeoordeling plaats vindt.

Hulp bij het Huishouden

Naast de RIVM-richtlijnen hebben verschillende aanbieders aanvullende protocollen opgesteld. Zo wordt er bijvoorbeeld met cliënten de afspraak gemaakt dat zij buiten de ruimte blijven waarin op dat moment de werkzaamheden worden uitgevoerd, of worden afspraken gemaakt over hoe te handelen als een cliënt coronaverschijnselen vertoont. Vooralsnog lukt het aanbieders om alle cliënten, ook die met een spoedindicatie, ondersteuning te bieden. Door tekort aan personeel (door ziekmeldingen of de noodzaak om de eigen kinderen op te vangen) kan niet in alle gevallen het volledig aantal geïndiceerde uren worden

geleverd. Er zijn inmiddels aanbieders die een beroep doen op de solidariteit van cliënten met veel uren om ook nieuwe cliënten direct van dienst te kunnen zijn. De hoognodige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld het bed verschonen worden in ieder geval uitgevoerd. Ook worden alternatieve diensten aangeboden wanneer cliënten op dit moment liever niet de hulp in de woning heeft. Alternatieve diensten zijn bijvoorbeeld:

- boodschappendienst;
- eenzaamheidsbestrijding door diverse (video)belmomenten per week; tevens als ‘vinger aan de pols’-contactmoment;
- wasservice;
- maaltijdservice;
- ophalen van medicijnen en/of post.

De indicatie hoeft hiervoor tijdelijk niet te worden aangepast waardoor aanbieders dit direct bij cliënten die dit nodig hebben kunnen inzetten.

Dagopvang

Dagopvanglocaties zijn allemaal gesloten. Ook de activiteiten op woonlocaties, die eerder nog werden georganiseerd voor bewoners, zijn inmiddels stopgezet. Aanbieders proberen tenminste eenmaal per week contact met hun cliënten op te nemen en ondersteunen hen waar mogelijk op andere manieren, bijvoorbeeld telefonisch of via beeldbellen. Op die manier worden ook cliënten met elkaar of met vrienden en familie in contact gebracht.

Ambulante begeleiding

De ambulante begeleiding aan huis ligt op dit moment zo goed als stil. In plaats daarvan wordt – afhankelijk van de situatie meer of minder intensief - ondersteuning geboden via de telefoon, beeldbellen, appen e.d. Bij dringende redenen gaan ambulante begeleiders nog wel bij cliënten langs met inachtneming van de RIVM/richtlijnen+ er wordt dan bijvoorbeeld gewandeld of gefietst.

Verder is meer dan anders het eigen netwerk (familie, vrienden en burens) van cliënten bereidt om zich in te zetten. Ook worden cliënten geattendeerd op digitale platforms voor (O)GGZ ondersteuning die mogelijkheden bieden voor digitaal ‘peer to peer-contact’, online activiteiten/workshops en contact met behandelaars.

Bijzondere aandacht is er voor de vraag of en hoe cliënten kunnen omgaan met eenzaamheid, onzekerheid en angst als gevolg van de coronacrisis.

Aandachtspunt is de beschikbaarheid van personeel. Aanbieders krijgen in toenemende mate te maken met ziek personeel of personeel dat vanwege de aangescherpte maatregelen thuis moet blijven. Dit kan er toe leiden dat aanbieders ervoor kiezen vooral huidige cliënten zo goed mogelijk te blijven ondersteunen en de start van nieuwe trajecten voor Ambulante Begeleiding uitstellen. We zien tegelijkertijd ook dat het aantal nieuwe meldingen lager is dan normaal. Omdat de verwachting is dat de maatregelen nog zullen aanhouden worden in de keten afspraken gemaakt om de knelpunten op te halen en de samenwerking tussen aanbieders te faciliteren.



Woningaanpassingen

Aannemers gaan over het algemeen door met het realiseren van nieuwe woningaanpassingen. Preventieve onderhoudsbeurten en reparaties worden momenteel - waar mogelijk - uitgesteld. Urgente reparaties worden wel uitgevoerd. Op de dag voor het bezoek van de monteur en op de dag van het bezoek neemt de aannemer contact op met de cliënt om na te vragen of er mogelijk sprake is van symptomen van het coronavirus. Bij twijfel wordt een andere afspraak gemaakt.

RegioRijder

Het aantal ritten dat gevraagd wordt bij de RegioRijder is – als gevolg van afgenomen vraag - drastisch teruggelopen. Half maart werd nog ongeveer 10% van het regulier aantal ritten gereden.

Voor chauffeurs is het lastig voldoende afstand te houden bij het ondersteunen van de reizigers en bij het vervoer van reizigers in een rolstoel. Er zijn daarom specifiek voor de taxibranche aanvullende protocollen opgesteld voor verantwoord taxi- en zorgvervoer. Om bij het vervoer voldoende afstand tussen de reizigers te kunnen garanderen, worden door RegioRijder geen combinatieritten uitgevoerd en wordt in het vervoer alleen gebruik gemaakt van busjes.

Hulpmiddelen

Passingen en reparaties worden uitgevoerd in overleg met de client. Er zijn minder reparatieverzoeken doordat cliënten minder gebruik maken van de mobiliteitshulpmiddelen. Ook worden afspraken die niet direct noodzakelijk zijn door cliënten geannuleerd.

Beschermd Wonen

Alle dagbesteding en groepsactiviteiten zijn gestopt. Om te voorkomen dat dit leidt tot problemen bij de cliënten, wordt nu - waar nodig - individueel gewerkt met cliënten. Overbruggingszorg wordt op dit moment in de meeste gevallen telefonisch of digitaal (beeldbellen) geleverd.

De instroom (inhuizing) van nieuwe cliënten is bij een groot deel van de aanbieders tijdelijk gestopt. Intakes worden niet of op afstand afgenomen. Ook voor beschermd wonen (BW) geldt op dit moment dat het aantal nieuwe meldingen is gedaald.

Er vindt op dit moment minder uitstroom vanuit BW naar contingent-woningen plaats, omdat verhuizen in de huidige situatie complex is en omdat het door sluiting van bijvoorbeeld kringloopwinkels moeilijk is om inboedel te organiseren.

Maatschappelijke opvang

Voor daklozen in de regio Haarlem zijn aanvullende maatregelen getroffen die gericht zijn op het beperken van de risico's op besmetting met het coronavirus. De aanvullende maatregelen zijn gericht op het bieden van dag- en nachtopvang binnen een opvanglocatie, zodat cliënten daar 7x24 uur kunnen verblijven en het contact met externen zoveel mogelijk kunnen beperken.

De volgende maatregelen zijn ingezet:

- De nachtopvanglocaties Wilhelmina en Velservoort zijn voor de huidige alleenstaande cliënten 7x24 uur opengesteld. Alle andere opvanglocaties in de regio bieden al 7x24 uur verblijf. Hierdoor kunnen cliënten zo lang als zij willen binnen verblijven. Begeleiders dringen er op aan dat men zoveel mogelijk binnen blijft in lijn met de landelijke aanwijzingen.
- Om concentraties van mensen in de Wilhelmina en Velservoort te voorkomen zijn de locaties afgesloten voor inloop door externen. Dit verkleint de kans op besmetting en er ontstaat rust en ruimte voor het zoveel mogelijk isoleren van cliënten die (milde) ziekteverschijnselen vertonen.
- Om ruimte te bieden aan alleenstaande daklozen die in de komende periode geen toegang tot de bestaande opvanglocaties kan worden geboden, is vanaf 23 maart een tijdelijke noodopvang in de sporthal Beijneshal geopend. Deze opvang is 7 x 24 uur beschikbaar zo lang de noodmaatregelen voor de coronacrisis gelden. In de Beijneshal kan in eerste instantie opvang worden geboden aan 25 personen (maar indien nodig kan de opvangcapaciteit worden uitgebreid). Ook hier geldt dat cliënten wordt gewezen op de aanwijzingen zoveel mogelijk binnen te blijven en contacten extern zoveel mogelijk te beperken.
- De GGD heeft voor onze regio aparte isolatieplekken georganiseerd. De isolatieplekken zijn bedoeld voor alle burgers die in isolatie moeten en daar (op dit moment) thuis geen mogelijkheid toe hebben, doordat zij bijvoorbeeld in een groepsaccommodatie wonen of geen vaste woon- of verblijfplaats hebben.
- Door alle maatregelen is er druk op de keten maatschappelijke opvang/beschermd wonen. Vanuit de GGD en de gemeente wordt samen met aanbieders gewerkt aan een zo optimaal mogelijk functionerende keten.

Vrouwenopvang

Er zijn bij de Blijfgroep voldoende maatschappelijk werkers om de dienstverlening te continueren. Cliëntcontact vindt zoveel mogelijk digitaal of telefonisch plaats. Bij elk contact met een cliënt maken medewerkers de afweging of dit contact face-to-face moet plaats vinden of dat het telefonisch of digitaal kan. Cliënten op de locaties zijn geïnformeerd over alle maatregelen en is gevraagd zoveel mogelijk in hun appartement te blijven en contact met andere bewoners te vermijden. De huiskamers zijn gesloten en het kinderwerk wordt op dit moment niet ingezet. Cliënten op de locaties kunnen voorlopig geen bezoek ontvangen. Noodbedopnames, huisverboden en aanmelding voor de crisisopvang blijven gewoon mogelijk.

Financiële consequenties

Zoals uit bovenstaande opsomming blijkt hebben verschillende aanbieders van Wmo-ondersteuning hun activiteiten tijdelijk beëindigd vanwege de landelijke corona-richtlijnen. Veel aanbieders tonen zich weerbaar en inventief in het vinden van alternatieve manieren om in contact te blijven met hun cliënten en andere kwetsbare inwoners. Van enkele aanbieders is de vraag binnengekomen wat hiervan de financiële consequenties zijn voor hun contract of subsidie. Binnen de contracten betaalt de gemeente op factuurbasis voor de geleverde ondersteuning; subsidie wordt verstrekt voor een jaar voor te leveren prestaties.

Grofweg zijn er drie soorten financiële consequenties voor aanbieders:

1. Meerkosten, in het bijzonder door het volgen van de richtlijnen van het RIVM
2. Kosten voor ondersteuning die anders wordt uitgevoerd dan in het contract of de



subsidievoorwaarden overeengekomen

3. Vaste kosten die doorlopen terwijl ondersteuning niet wordt geleverd

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) afspraken gemaakt over financiële duidelijkheid voor aanbieders. Strekking daarvan is dat de meerkosten (categorie 1) door de Rijksoverheid via gemeenten vergoed worden, dat soepel wordt omgegaan met de verantwoording van de kosten in categorie 2 en dat inkomstenderving (categorie 3) zoveel mogelijk gecompenseerd wordt. Landelijk en lokaal/regionaal wordt op dit moment uitgewerkt hoe dit geregeld kan worden.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

Stand van zaken bij Veilig Thuis Kennemerland na 2 weken crisis Corona

Datum: 1 april 2020

Van: Wianne (met input managementteam VT en teamcoördinatoren)

Bedoeling van dit memo

Doel van dit memo is tweeledig:

1. Een schets geven van de huidige situatie bij Veilig Thuis en hoe wij ervoor zorgen een 'vitale' organisatie te blijven
 2. Wat ons opvalt in de ketensamenwerking t.b.v. veiligheid bij onze gezinnen (en gezinnen die nog niet bekend zijn, maar waar wel sprake is van bij Veilig Thuis passende problematiek)
 3. Zaken die we nu in doorontwikkeling oppakken en willen vasthouden (ook na de coronatijd)
- Het memo eindigt met een aantal punten waar steun van bestuur en gemeenten helpend is.

Onze gezinnen

Wij maken ons zorgen over de instabiele en kwetsbare gezinnen. We proberen vanuit Veilig Thuis deze gezinnen en kinderen in beeld te krijgen en het signaleren en bellen zo laagdrempelig te maken. We hebben daarvoor een filmpje gemaakt en zijn in contact met schooldirecteuren over het aanbod ons te bellen als ze zorgen hebben en/of een zetje kunnen gebruiken om bijvoorbeeld opvang geregeld te krijgen. We merken dat onze bureaudienst daar ook over gebeld wordt. Daarnaast bellen we onze gezinnen (lopende zaken) om vinger aan de pols te houden, vanuit de wetenschap dat er ook gezinnen zullen zijn die nu mooi(er) weer gaan spelen en corona gebruiken als excuus om niet met ons in contact te moeten komen. Maar ook dat dit voor sommige gezinnen een kans kan zijn het stilzwijgen over de eigen situatie te doorbreken en misschien zelfs wel open te staan voor hulp.

We hebben een filmpje toegestuurd naar alle mentoren (en het filmpje gepost op facebook en linkedin) op scholen met als doel dat kinderen, dan wel hun ouders zo snel als mogelijk contact durven opnemen met een hulporganisatie, een mentor of VT. We hopen met dit filmpje de aandacht te vestigen op het risico en een klimaat te realiseren waarin nog beter op elkaar wordt gelet. De link naar het filmpje:

https://youtu.be/O1_JXGNmsYU

Het aantal meldingen en adviezen zien we op dit moment niet oplopen, eerder afnemen. Politie meldt minder, omdat zij ook alleen als het noodzakelijk is erop uit gaan, en ook de oren en ogen van de scholen en hulpverleners zitten nu thuis. De werkvoorraden houden we onder controle; maar op dit moment zegt afronden van een casus niet alles over de daadwerkelijk gerealiseerde veiligheid achter de voordeur. We weten niet wanneer de situatie gaat veranderen, maar het is aannemelijk dat nu de sociale isolatie langer gaat duren en scholen dicht blijven, dat de spanningen thuis niet zullen afnemen. Zelf verwachten we pas na het aflopen van alle Corona maatregelen een toename aan meldingen: *als iedereen weer naar 'buiten' kan, stroomt ook de 'schade' van achter de voordeur naar buiten*. Daar moeten we ons op voor bereiden. In de media wordt ook al gesproken van PTSS-effecten; dat doet de stabiliteit van gezinnen geen goed.

Onze medewerkers

Onze medewerkers zijn ons grootste 'kapitaal'. We merken dat alle medewerkers uitermate betrokken zijn, de schouders er onder zetten en het goede willen blijven doen. We gaan als het nodig is nog steeds op huisbezoek.

Het werk vindt plaats vanuit huis. We starten in de teams 4-5 keer per week met een dagstart, waar gesproken wordt hoe het met iedereen gaat, en ook de noodzakelijkheid van wel/niet huisbezoek wordt besproken. Er worden veel zaken op gepakt en er wordt veel digitaal samengewerkt. Het thuiswerken gaat zeker niet ten koste van de resultaten, medewerkers pakken thuis sterk hun verantwoordelijkheden. We merken echter nu ook dat het alleen vanuit huis werken niet altijd helpend is voor de energie van medewerkers. Medewerkers missen het elkaar ook te zien, en vaak ook even van huis weg te zijn (in de goede zin van het woord). Ze hebben het idee niet even van huis te kunnen gaan, omdat er wellicht gebeld gaat worden, en je een gesprek over HG/KM niet op straat kunt voeren. Ook het 'ontladen' na een ingewikkeld gesprek gaat op kantoor beter/makkelijker als thuis. We realiseren ons ook dat dit in andere sectoren net zo is, alleen het werk dat Veilig Thuis medewerkers elke dag met elkaar verzetten is psychisch best zwaar. Dat zijn dan ook de momenten dat

een kort contact met collega's juist enorm van meerwaarde blijkt: even stoom afblazen, even emoties loslaten en dan weer verder kunnen met belangrijk werk voor de gezinnen in onze regio. We bekijken nu of we met absolute inachtneming van alles wat er nodig is om besmettingsrisico te voorkomen, voor een aantal medewerkers (die thuis te krap zitten) een goede plek aan de Oostvest voor 1-2 dagen/week kunnen realiseren. Daarover stemmen we af met de GGD.

We zijn colleges/webinars speciaal voor onze medewerkers aan het inrichten: GW-ers die inhoudelijke thema's bespreken zoals werken op de ZSM, Conflictscheidingen et cetera. Daarnaast zijn een aantal mensen uit het netwerk die ook andere (verander)thema's voor ons aanbieden: kernkwaliteiten, omgaan met kwetsbaarheid... Korte intelligente lunches, die inspiratie moeten bieden om de energiebalans op orde te houden.

Onze crisisdienst draait als 'business as usual': pieken en rustigere periodes. Uiteraard zijn we goed voorbereid op uitval van medewerkers in onze interne vitale functies: de crisisdienst en de beldienst.

Het managementteam, coördinatoren en HR adviseur spreken elkaar elke dag via videobellen. We bespreken de signalen uit de dagstarts, we stemmen af en houden elkaar in de gaten. Het team staat stevig; eventuele ziekte van een van de leden wordt makkelijk door de anderen worden opgevangen (tot op heden is dit nog niet aan de orde).

De organisatie

We hebben de primaire processen van Veilig Thuis geprioriteerd:

1. Crisisdienst/CSG
2. Bureaudienst en triage
3. Spoedzaken
4. Vervolgtrajecten

We hebben in beeld welke medewerkers kwaliteiten hebben bij welke primaire processen. Op die manier hebben we de wendbaarheid in beeld. Een deel van de medewerkers kunnen bij uitval naar de crisisdienst worden doorgeschoven. We hebben in beeld welke medewerkers in deze tweede ring zitten. We maken nu plannen voor de derde ring medewerkers, die we gaan inwerken/opleiden als er mensen in de eerste ring gaan uitvallen, dan wel als het aantal meldingen toeneemt. We gaan daar pragmatisch mee om: oplossen en aanpakken als het probleem zich voordoet, maar wel goed voorbereid door medewerkers beschikbaar te hebben.

De Multidisciplinaire Overleggen (MDO's) lopen goed: via videobellen stemmen medewerkers met hun gedragswetenschapper en eventueel ook met vertrouwensarts af. Wel merken we (ook zelf) dat de overleggen korter zijn dan bij fysieke ontmoetingen, efficiënter maar ook intensiever. We hebben de afgelopen 2 weken al veel ervaringen als organisatie opgedaan. Graag verwijzen we naar bijgaand artikel.

<https://veranderpraktijken.nl/2020/03/30/de-kunst-is-de-omkering-beleid-volgt-uitvoering-te-behouden/>

De keten

We ervaren in de ketensamenwerking een grote mate van saamhorigheid en samenwerkingsbereidheid, en tegelijkertijd een spanning met betrekking tot het veilig krijgen in de kwetsbare gezinnen. Videobellen met elkaar en de gezinnen laat geen compleet, goed en feitelijk beeld zien van de veiligheidssituatie. Huisbezoeken worden door de hulpverlening en het lokale veld nu niet gedaan, met uitzondering van ambulante spoedhulp (waarbij spoedhulp lijn5 is uitgesloten i.v.m. bekostiging). Hierdoor blijven de zorgen in en over de gezinnen bestaan, waar we normaal een beeld terug krijgen vanuit de hulpverlening. We merken ook dat de hulpverlening daarin van VT verwacht dat wij dan wel op huisbezoek zullen gaan (want dat doen we ook in crisis en spoed), maar in de gevallen die we normaliter over zouden dragen aan de hulpverlening/lokale veld doen wij dat niet. Wij merken dan ook de teleurstelling daarover bij de partners en zoeken dan met hen naar de beste aanpak voor contact. Uiteraard kunnen partners Veilig Thuis altijd bellen met een adviesvraag of ondersteuning.

We merken dat de strafpartners (reclassering en de Raad) in deze periode strikter op hun rol gaan zitten. Daar waar voorheen meer tijd/bereidheid was mee te denken naar (alternatieve) mogelijkheden, houden de strafpartners zich nu meer aan hun 'mandaat': als er geen maatregel is dan doen zij nu even niets. Tegelijkertijd merken we dat het OM ons meer opzoekt, omdat wij nog wel op huisbezoeken gaan. Verrijkingen van

meldingen van de politie gaan sneller; ook zij zijn makkelijker bereikbaar doordat zij meer thuis vanuit kantoor werken. Dat komt onze triagesnelheid ten goede.

Het lokale veld is voor ons goed benaderbaar. De samenwerking met het management van het CIG IJmond en Haarlem en Meerteam is prima. We merken op uitvoeringsniveau dat het lokale veld logischerwijs onzekerder is over de over de verantwoordelijkheden die zij op zich nemen bij de overdrachten, aangezien zij ook alleen maar zicht hebben en houden via telefonisch contact. Dat bemoeilijkt de feitelijke overdrachten. We zien en merken in de praktijk dat er door hulpverleners en lokale veld een groter beroep wordt gedaan op de medewerkers van VT om langer samen op te trekken, meer te sparren et cetera.

We gaan de komende week in gesprek met het lokale veld uit de regio's of er 2-3 gespreksruimten georganiseerd kunnen worden met een doorzichtige plastic afscherming op de tafel. Dan is er geen besmettingsgevaar en kunnen mensen wel op een face to face worden gesproken. We hebben op de Oostvest al een ruimte zo ingericht. Zeker nu de periode van zo werken nog wel even duurt, lijkt ons dit een vereiste.

Sinds 3 maanden zijn we partner op de ZSM. We merken dat we daar nu extra profijt van hebben, omdat de afstemming t.a.v. aangehouden verdachten nu gelijk met elkaar wordt opgepakt. De ketenafstemming t.a.v. MDA-VT-zaken gaat moeizamer omdat ketenpartners moeilijker digitaal te verbinden zijn. Zorgen hebben we over de beschermtafel van Haarlem/IJmond. Het digitaal afdoen en bespreken van ingebrachte casuïstiek die om doorgang vraagt is niet optimaal, waardoor veel wezenlijke besluiten niet genomen worden. Dit punt hebben we met de voorzitter besproken.

Het zou ons en de partners erg helpen als er in de regio een standaard voor videobellen wordt afgesproken (bijvoorbeeld Skype en Zoom). Nu leidt dat tot irritatie, geen doorgang vinden van wezenlijk overleg, met effect op onze gezinnen!

Hartekreten

1. Ik denk dat we trots mogen zijn op hoe we het, binnen wat er mogelijk is, voor onze gezinnen doen en hoe we dat met onze partners oppakken. We beoordelen alle meldingen die wij krijgen. De feitelikheden en de gevoelens bij en met de betrokkenen toetsen en daarmee de volledige breedte van de melding en de betrokkenen in beeld krijgen lukt ons nu niet. Daarvoor moet er echt contact gemaakt worden. De kern van onze visie op een verbeterde aanpak HG/KM gaat daar ook over: in contact komen met inwoners over wie het gaat is essentieel. Toch doen we ook dit binnen alle mogelijkheden die we wel hebben zo veel mogelijk. De essentie van deze visie hebben we al gedeeld met onze lokale partners die hebben aangegeven er zeer achter te staan: pas dan kunnen we met elkaar beter verschil maken in de gezinnen. We werken onze visie verder uit, zodat we na de coronacrisis gelijk volgens de principes van deze visie aan het werk kunnen.
2. We hebben het er vaak over gehad, dat voor een echte verandering bij onze gezinnen, professionals van belang zijn voor het aangeven van urgentie en veiligheidsvoorwaarden. Maar dat vooral het informele netwerk cruciaal is voor signaleren én daadwerkelijk kunnen volhouden van gedragsverandering. Vanaf 4 april gaat er 'beeldreclame' op regionale bussen verschijnen, om het informele netwerk aan te spreken voor signaleren. Liever te vroeg gesignaleerd, dan te laat geëscaleerd. Als er nog ideeën zijn van de kant van jullie als bestuurders / opdrachtgevers over wat wij als VT hierin kunnen doen horen we dat graag!
3. De crisis laat ook patronen in samenwerking zien. Het is een kans om 'oordeelsvrij' daar een analyse van te maken met elkaar, zodat het goede van deze tijd behouden wordt en daar waar we veel tijd/effectiviteit met elkaar verliezen in de gebruikelijke werkwijze tegen het licht te houden en nog beter: direct te veranderen. Alles om effectief te zijn met elkaar naar de gezinnen die straks weer en waarschijnlijk nog meer een beroep op ons gaan doen.
4. De uitvoering staat nu centraal, de gemeentelijke steun daarbij is voelbaar. Dat is superfijn! Het lukt ons nu de inhoud en uitvoering aan het stuur te krijgen. We merken nu dat de systeemwereld weinig voelbaar is en in elk geval ons handelen niet 'in de weg zit'; we hopen van harte dat we na de crisis een gezondere balans kunnen vasthouden.
5. We gaan nu door met werven van goede VT-medewerkers om straks enigszins op te verwachte toestroom te zijn voorbereid.