

## Evaluatie van het 24/7 loket politie

Eindrapportage



Hans te Brake  
Clemy van Koningsbruggen  
Marcella Pommée

# INHOUDSOPGAVE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Samenvatting</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1. Inleiding</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1 Achtergrond   | 4         |
| 1.2 Doel van de evaluatie   | 5         |
| 1.3 Leeswijzer  | 5         |
| <b>2. Methode</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1 Fase 1 – Voorbereiding: afspraken en topiclijst (november 2012)           | 6         |
| 2.2 Fase 2 – Eerste evaluatie: ‘foto’ van de situatie en nulmeting (december) | 7         |
| 2.3 Fase 3 – Tweede evaluatie: aanknopingspunten voor verbetering (maart)     | 7         |
| <b>3. Resultaten</b>  | <b>8</b>  |
| 3.1 Klantproces   | 9         |
| 3.2 Samenwerking, stakeholders  | 10        |
| 3.3 Cliëntproces (als doelgroep)  | 12        |
| 3.4 Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid                                    | 14        |
| 3.5 Aanbod, productenpalet  | 15        |
| 3.6 Primair proces - individuele hulpverlening                                | 16        |
| 3.7 Risicobeheersing  | 18        |
| 3.8 Medewerkers en ondersteunend proces                                       | 19        |
| 3.9 Leer- en verbetercyclus   | 20        |
| 3.10 Kosteneffectiviteit  | 22        |
| 3.11 Overige observaties, context   | 22        |
| <b>4. Conclusie</b>   | <b>23</b> |
| 4.1 Aanbevelingen   | 23        |
| 4.2 Bespreking  | 23        |
| <b>Bijlagen</b>   | <b>25</b> |
| Bijlage 1. Lijst met gebruikte documenten                                     | 26        |
| Bijlage 2. Topiclijst   | 28        |
| Bijlage 3. Medewerkers aan het project.                                       | 31        |

## Samenvatting

In april 2012 is de pilot 24/7 loket Politie van start gegaan. Dit rapport beschrijft de evaluatie van deze pilot. De evaluatie is uitgevoerd tussen december 2012 en april 2013. Documentonderzoek en interviews lagen aan de basis van een opgesteld overzicht van sterke punten en verbeterpunten. Onderstaand worden de belangrijkste daarvan genoemd.

### **De belangrijkste sterke punten m.b.t. het 24/7 loket politie zijn:**

1. In relatief korte tijd zijn de techniek, logistiek en processen die het 24/7 loket politie operationeel maken, tot stand gekomen. Hierbij is efficiënt gebruik gemaakt van de bestaande structuur m.b.t. het CAP (Centraal Aanmeldpunt voor Veteranen) en van bestaande kennis en ervaring van de bij het CAP betrokken maatschappelijk werkers;
2. In relatief korte tijd is contextkennis (kennis van de politieorganisatie) bij maatschappelijk werkenden van het 24/7 loket politie opgebouwd;
3. De sociale kaart van de interne zorglijn en van de hulpverlening binnen de politieregio's is beschikbaar voor de maatschappelijk werkenden van het 24/7 loket politie. Er is tijd besteed aan onderlinge kennismaking tussen de bedrijfsmaatschappelijk werkers van de politie en van het 24/7 loket politie en (mede daardoor) het opdoen van meer contextkennis. Hierdoor heeft het 24/7 loket politie vertrouwen kunnen opbouwen bij mensen die aanvankelijk negatief dachten over zin en noodzaak van het loket;
4. Het loket biedt daadwerkelijk een zinvolle bypass voor hulpvragen die anders niet in de interne hulp- en zorglijn neergelegd (kunnen) worden, mede door de ruime bereikbaarheid buiten kantooruren en eerste professionele opvang door een onafhankelijke organisatie;
5. Het loket heeft de verspreiding en bespreking van de Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden in korte tijd ingezet en een aanzet gegeven tot het systematisch toepassen van een signaleringsinstrument. Maatschappelijk werkers geven aan en laten merken de Richtlijn Geüniformeerden qua inhoud te kennen en ernaar te handelen;
6. M.b.t. vertrouwelijkheid: de belofte is dat 100% vertrouwelijkheid wordt geboden, en dit geeft soms een spanningsveld b.v. bij casuïstiekoverleg met externen, wensen van afnemers en/of dilemma's waarbij de kans bestaat dat het vertrouwen onbedoeld of onterecht wordt doorbroken of onterecht niet wordt doorbroken. Het 24/7 loket politie heeft deze vertrouwelijkheid t.n.t. goed bewaakt en gegarandeerd.

### **De belangrijkste verbeterpunten m.b.t. het 24/7 loket Politie zijn:**

1. Implementatie van de richtlijn en systematisch werken met signaleringen en criteria voor doorverwijzing zijn nog niet afgerond, en hebben nog aandacht nodig. Vooral de vraag of en wanneer er ook afwijkend gehandeld wordt van de richtlijn kan meer expliciet aan de orde komen;
2. Specifieke kwaliteitsindicatoren voor het 24/7 loket politie zijn nog weinig in beeld en vormen nog geen stuurinformatie. We denken hierbij aan wachttijden, doorlooptijden, aantallen contacten per traject, verwijzingen, resultaten van dienst- en hulpverlening. Dit is wel in opbouw en deels al geregistreerd;
3. Cliëntervaringen zijn nog niet gemeten of in elk geval niet geaggregeerd, of anderszins in beeld gebracht. Deze kunnen juist voorafgaand aan verdere uitrol zinvolle informatie opleveren (inmiddels wel gepland voor april '13);
4. Het 24/7 loket politie heeft nog geen structurele werkwijze ontwikkeld voor de periodieke evaluatie van het totaalpakket van zorgproducten (doen we de juiste dingen?) en van elk zorgproduct afzonderlijk (doen we de juiste dingen goed?);
5. Communicatie over het 24/7 loket politie is (met name in Regio Eenheid Noord Nederland) minimaal geweest.

**Aandachtspunten voor het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid zijn:**

1. Helderheid scheppen in positionering en doelstelling van het 24/7 loket politie binnen de politieorganisatie en politie-eenheden;
2. Verdere volumevergroting van de aanmeldingenstroom, met aandacht aansluiting van eenheden en voor de communicatie over het 24/7 loket politie naar alle eindgebruikers toe;
3. Duidelijke criteria ontwikkelen m.b.t. producten zodat deze passen in het concept Mentale Veerkracht.

## 1. Inleiding

Dit is de eindrapportage van een evaluatie van het 24/7 loket Politie dat op 25 april 2012 is geopend. Het 24/7 loket politie is gestart met een pilotfase waarin de Politie-eenheid Noord-Nederland, alle aspiranten en eerder uitgezonden politiemensen in vredesmissies zijn opgenomen (N=10.000). Tijdens de bijeenkomst van de stuurgroep Professionele Weerbaarheid op 13 september jl. is besloten om een gedegen evaluatie van de pilot te houden die op 1 april 2013 moet worden aangeboden aan de stuurgroep alvorens alle politie-eenheden aan te laten sluiten op het loket.

In opdracht van de destijds waarnemend directeur van het landelijk Programma Versterking Professionele Weerbaarheid, Ton Lith, is deze evaluatie van december 2012 t/m maart 2013 uitgevoerd. In januari is een eerste, interne, tussenrapportage opgeleverd met een beschrijving van sterke en zwakke punten van de huidige opzet, in het licht van gestelde doelstellingen. Op grond van deze tussenrapportage is een verbeteringslag uitgevoerd gedurende januari en februari 2013, waarna begin maart 2013 een definitieve evaluatie is uitgevoerd. De resultaten van deze laatste evaluatie zijn in dit rapport weergegeven. Een begeleidingscommissie heeft de evaluatie begeleid (bijlage 3).

### 1.1 Achtergrond

Onder enige 'positieve politieke druk', en daardoor met korte voorbereidingstijd, heeft op 25 april 2012 de minister van Veiligheid en Justitie het 24/7 Loket Politie geopend in Doorn. Het 24/7 Loket Politie – altijd open, altijd in vertrouwen – heeft ten doel een onafhankelijk en laagdrempelig platform te bieden voor vragen over mentale weerbaarheid en voor mentale zorg (preventie – hulp – nazorg) binnen het hoog risico-beroep politie. Uitgangspunten daarbij zijn overigens de eigen verantwoordelijkheid van de politiecollega's en vanuit het 24/7 loket politie het inzetten op het versterken van de zelfredzaamheid. Uitvoering van het loket vindt plaats door medewerkers van stichting De Basis in Doorn.

Doelgroepen van het 24/7 loket politie zijn beschreven als (oud) politiemensen, leidinggevenden, aspiranten, eerder uitgezonden politiemensen in vredesmissies en (familie)relaties. Het 24/7 loket politie bestaat uit een fysiek deel (tel: 0800-1218, email: [loket@weerbaarheidscentrumpolitie.nl](mailto:loket@weerbaarheidscentrumpolitie.nl)) en een digitaal deel ([www.blauweveerkracht.nl](http://www.blauweveerkracht.nl)).

Door het 24/7 loket politie onafhankelijk, dat wil zeggen buiten de organisatie, op te richten wordt vertrouwen gegarandeerd. Alleen met toestemming van de melder werkt het 24/7 loket politie aan de oplossingen van deze problemen in samenwerking met de politieorganisatie zelf. De verantwoordelijkheid voor het welzijn van de collega's die bij de politie werken ligt nadrukkelijk bij de werkgever. Uitgangspunt van het 24/7 loket politie is dan ook om niet los te staan van de politieorganisatie maar in overleg met en na toestemming van de melder middels feedbackloops, zoals structureel overleg met de bedrijfsgeneeskundige diensten en/of bedrijfsmaatschappelijk werk, contact met de leidinggevende en zo nodig bemiddeling bij te dragen aan de staande organisatie.

In het originele programma- en actieplan Versterking Professionele Weerbaarheid van 27 juni 2011, dat is aangeboden aan de Tweede Kamer, wordt gesproken over het inrichten van een laagdrempelig 24/7 loket dat in 2012 operationeel zal zijn. Daarnaast komt ook in de aanbiedingsbrief van de Minister van Veiligheid en Justitie van het rapport met betrekking tot het doen van een suicideonderzoek binnen de politieorganisatie op 15 september 2011, de invoering van een laagdrempelig 24/7 loket naar voren. Tenslotte is op 4 februari 2013 de Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie aangeboden aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de Nationale Politie. Ook hierin wordt het belang onderkend van een zichtbaar en toegankelijk zorgloket waar politiemedewerkers

met al hun zorgvragen terecht kunnen.

## **1.2 Doel van de evaluatie**

Aan het begin van het de evaluatie zijn een aantal doelstellingen opgesteld:

1. toetsing van het businessplan met aandacht voor de mate waarin het 24/7 loket politie bijdraagt aan de doelstelling van verbeterde inzetbaarheid en met aandacht voor kostenbesparing (op welke wijze kunnen kosten bespaard worden bijvoorbeeld middels samenwerking met het CAP);
2. een overzicht van expliciete, SMART geformuleerde uitgangspunten van het 24/7 loket politie ;
3. een eerste evaluatie van de producten die daartoe in het leven zijn geroepen, waarbij specifiek wordt gekeken naar de aantallen die daadwerkelijk ondersteuning en/of zorg hebben ontvangen en of en hoe de huidige feedbackloops tot stand komen;
4. (op grond van 2. en 3.) inzage in mogelijke concrete verbeterpunten om het aanbod van het meldpunt te verbeteren.

## **1.3 Leeswijzer**

De gebruikte methoden om bovengenoemde doelstellingen te behalen worden in hoofdstuk 2 beschreven. In hoofdstuk 3 staan de complete resultaten van de evaluatie beschreven in een aantal puntsgewijze sterke punten en verbeterpunten. Hoofdstuk 4, tenslotte beschrijft een aantal aandachtspunten die meer algemeen uit de resultaten naar voren komen, en doet een aantal praktische aanbevelingen.

## 2. Methode

Het onderzoek is uitgevoerd door medewerkers van Arq, psychotrauma expert groep. Vanuit Arq zijn momenteel een aantal medewerkers uit hoofde van hun functie betrokken bij het 24/7 loket politie. De uitvoering van het project vond echter plaats vanuit Stichting Impact, het landelijke kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Impact is weliswaar partner binnen Arq, maar heeft een eigenstandige functie als kennisinstituut. De aansturing, opzet en verwerking van de resultaten van deze evaluatie vindt dan ook volledig onafhankelijk plaats.

De evaluatie van het 24/7 loket politie bestaat uit drie opeenvolgende fasen. Na een voorbereidende fase (1) volgden een nulmeting (fase 2, bedoeld om de daadwerkelijke evaluatie voor te bereiden door een eerste check te doen maar ook de staande organisatie eventueel op weg te helpen) en, drie maanden daaropvolgend, een eerste verbetercheck (fase 3). De laatste twee fasen liggen dus in het verlengde van elkaar.

### 2.1 Fase 1 – Voorbereiding: afspraken en topiclijst (november 2012)

In de eerste fase is in overleg met de opdrachtgever gekomen tot het kader waarbinnen de evaluatie plaatsvindt, en zijn afspraken gemaakt voor de uitwerking van fase 2 en 3. De bestaande documentatie, zoals procesbeschrijvingen zijn ter hand gesteld door de medewerkers van het loket. De projectgroep is samen met de opdrachtgever tot een *topiclijst* gekomen van onderwerpen die tijdens de interviews in fase 2 en 3 aan de orde dienden te komen. Deze *topiclijst* is gebaseerd op de doelstellingen die in het Businessplan zijn benoemd voor de evaluatie:

- de tweedeling informatie-preventie-zorg/ hulp-zorg-nazorg (curatief);
- type vraag: informatief, preventief, zorg, nazorg, psychosociale hulp, bijzondere debriefing;
- type, aard en terugkoppeling casuïstiek;
- specifiek voor aspiranten: de driehoek politieschool, eigen korps, de Basis;
- draagvlak pilotkorpsen (en specifiek de betrokken professionals van de bedrijfsgeneeskundige diensten), vakbonden, ministerie van Veiligheid en Justitie, KLNP, kwartiermaker HRM;
- klanttevredenheid;
- informatiebeveiliging (vertrouwelijkheid, anonimiteit, vernietiging gegevens);
- plaatsing moderatorfunctie van de website blauwe veerkracht;
- beheersmatige aangelegenheden.

Onderwerpen op de *topiclijst* kwamen ook voort uit inzichten uit wetenschap, met name in antwoord op de doelstellingen die in het Businessplanvraag zijn benoemd:

- De vroeg signalering van de mentale kracht bij de medewerkers;
- Kennisopbouw ter bevordering van preventief gezondheidsmanagement;
- Het aanbieden van informatie en advies op het gebied van mentale weerbaarheid;
- Zorgen dat een hulpvrager de ingang vindt van de mentale zorg.

Ook de beloftes die op de “creditcard” (uitgedeeld ter informatie over het loket) staan: “altijd bereikbaar, altijd in vertrouwen” zijn in de topiclijst opgenomen.

In het document ‘Intensivering van het 24/7 Loket’ komen nog aanvullende doelstellingen naar voren die waar mogelijk bij het uitvoeren van deze fase zijn meegenomen. Onder andere is gevraagd naar aansluiting bij onderdelen van het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid:

- Training mentale kracht;
- Implementatie Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden;
- De Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie;
- Evaluatie van Weerbaarheidsmonitor Politie (uitgevoerd door TNO en Impact);
- Registratiepunt Suicide Politie.

Uit het bovenstaande komt meerdere malen het vertrouwelijke en onafhankelijke karakter van het meldpunt naar voren. In de topiclijst is expliciet meegenomen hoe dit in de praktijk vorm krijgt, en wat de ervaringen zijn in het bekrachtigen van de vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid van het meldpunt (hoe lopen de eerste contacten, hoe wordt over het 24/7 loket politie gecommuniceerd, hoe wordt de anonimiteit gegarandeerd?).

Tenslotte kwam uit een gesprek met de opdrachtgever (5-11-2012) nog naar voren dat een nadere borging van de resultaten van het 24/7 loket politie in de organisatie gewenst is (leerverband maken). Ook hiervan wordt bekeken in hoeverre dit in de huidige werkwijze opgenomen is, of kan worden. Hierbij dient de 'onafhankelijkheid' van het 24/7 loket politie, juist ook ten opzichte van de politieorganisatie, niet uit het oog te worden verloren.

## **2.2 Fase 2 – Eerste evaluatie: 'foto' van de situatie en nulmeting (december)**

In fase 2 zijn uitgangsdOCUMENTEN van het 24/7 loket politie en de eerdergenoemde documenten Evaluatie en Intensivering en de procesbeschrijvingen bestudeerd. Daarnaast zijn op grond van interviews zowel leidinggevend als uitvoerend van het 24/7 loket politie de huidige processen en producten beschreven (op grond van de *topiclijst*). De geïnterviewde personen betroffen allen medewerkers van Stichting De Basis. Specifiek is in kaart gebracht welke producten via het loket worden aangeboden om invulling te geven aan de genoemde uitgangspunten. Mede geëvalueerd is wat de ervaringen met deze producten zijn en in hoeverre is ervaren dat de uitgangspunten daadwerkelijk worden ingevuld. Ook is bezien in hoeverre de doelstellingen SMART geformuleerd zijn.

Het resultaat biedt inzicht in sterke punten, maar ook in eventuele lacunes in de geboden dienstverlening. Aangegeven is in hoeverre deze knelpunten op korte termijn oplosbaar zijn (zie fase 3).

Een eerste, beknopte, rapportage betreft de uitkomsten van de tweede fase: beschreven worden de knelpunten waar een oplossing voor dient te worden gevonden. Op grond van dit korte verslag met actiepunten is na afronding van de tweede fase begonnen aan deze, uitgebreidere rapportage, terwijl de organisatie zelf met de verbeterpunten aan de slag gaat.

## **2.3 Fase 3 – Tweede evaluatie: aanknopingspunten voor verbetering (maart)**

Op grond van de uitkomst van Fase 2 heeft de organisatie van het 24/7 loket politie zo nodig acties ondernomen om een eerste verbeterslag te maken. In dit traject is ook duidelijk geworden waar eventueel meer fundamentele aanpassingen (bijvoorbeeld in het verwoorden van uitgangspunten of doelgroepen) nodig zijn. Een tweede, definitieve, evaluatie heeft plaatsgevonden waarin aanpassingen aan documenten zijn beoordeeld, en opnieuw interviews zijn afgenomen op grond van een (bijgestelde) topiclijst. De uitkomsten hiervan vormen de basis voor de voorliggende eindrapportage.

Het doel van de aanbevelingen in de eindrapportage is een degelijke opmaat te vormen voor een kwaliteitssysteem rond het 24/7 loket politie, dat bijvoorbeeld als basis kan dienen voor een periodieke audit.



### 3. Resultaten

De onderzoeksdagen waren gericht op evaluatie van het functioneren van het 24/7 loket politie zoals dat door medewerkers van De Basis wordt georganiseerd en uitgevoerd. Tijdens de onderzoeksdagen werden op grond van geleverde documentatie (zie bijlage 1) en een opgestelde topiclijst (zie bijlage 2) interviews uitgevoerd met uitvoerenden van het 24/7 loket politie .

De eerste onderzoeksdag was op 11 december 2012. Met de uitkomsten daarvan is zijn de medewerkers van De Basis aan de slag gegaan om snel verbeteringen in gang te zetten. Tijdens de 2e onderzoeksdag in Doorn, op 5 maart 2013, is daar uitgebreid op teruggekomen. Op grond van voortschrijdend inzicht is op 27 februari 2013 een aanvullend interview uitgevoerd met een bedrijfsmaatschappelijk werker en een bedrijfsarts van Politie eenheid Noord (zie ook bijlage 3). Zij konden op grond van hun ervaringen als eindgebruiker van het 24/7 loket politie een aanvullende bijdrage leveren aan de evaluatie.

De deelverslagen van de drie onderzoeksdagen zijn samengevoegd tot één totaal- en eindverslag, dat met enige redactie in dit hoofdstuk is opgenomen. Hieronder volgt een meer gedetailleerde weergave van alle gevonden sterke en verbeterpunten, op de volgende onderwerpen (zie ook de topiclijst in bijlage 2):

- 3.1 Klantproces
- 3.2 Samenwerking, stakeholders
- 3.3 Cliëntproces (als doelgroep)
- 3.4 Vertrouwelijkheid onafhankelijkheid
- 3.5 Aanbod, productenpalet
- 3.6 Primair proces - individuele hulpverlening
- 3.7 Risicobeheersing
- 3.8 Medewerkers en ondersteunend proces
- 3.9 Leer- en verbetercyclus
- 3.10 Kosteneffectiviteit
- 3.11 Overige observaties, context

Voor elk onderwerp worden steeds eerst de sterke punten besproken, dan de verbeterpunten. De aanbevelingen en een meer algemene bespreking zijn in hoofdstuk 4 terug te vinden.

### 3.1 Klantproces

#### Goed geregeld, sterke punten

- De formele opdrachtgever is het Landelijk Programma Versterking Professionele Weerbaarheid in de persoon van de directeur hiervan. De Basis, in persoon van de directeur, is opdrachtnemer.
- In verschillende documenten (zoals het businessplan, de adviesnota 'Zwart op wit maakt beter blauw', en de 'Deelopdracht 24/7 Loket De Basis 17-2-2012 (2)') is vastgelegd wat de opdracht was van het landelijk programma aan De Basis.
- Uitrol van het 24/7 loket politie (als onderdeel van het project Versterking Professionele Weerbaarheid) komt steeds beter van de grond.
- Er is een uitgebreide structuur van overlegvormen opgezet, waardoor er regelmatig overleg is op overeenkomende lagen tussen opdrachtgever en –nemer. De projectleider van de opdrachtgever stelt zich erg betrokken op, hetgeen o.a. blijkt uit de frequentie van overleg. Na de eerste deelevaluatie door St. Arq is de rolverdeling tussen opdrachtgever en –nemer helderder geworden.
- Signalen over het functioneren van het 24/7 loket politie worden soms bij opdrachtgever neergelegd, niet bij het 24/7 loket politie zelf, hetgeen indirecte communicatie heeft veroorzaakt. Er zijn recent aanvullende en effectieve afspraken gemaakt over hoe deze signalen worden besproken en afgehandeld.
- De Communicatie m.b.t. Loket 24/7 met het veld wordt momenteel uitsluitend gedaan door de Politie/ opdrachtgever zelf dus niet door het loket / De Basis. In aanvang zijn hier onduidelijkheden over geweest.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Er lijkt zich een dilemma voor te doen bij de opdrachtgever: enerzijds behoort hulp bieden aan medewerkers in een hoog-risicoberoep tot de verantwoordelijkheid van de werkgever, anderzijds leeft de wens om de onafhankelijkheid van het 24/7 loket politie te benadrukken. Dit bijt elkaar b.v. doordat de website en de "creditcard" alleen in de politiehuisstijl zijn opgezet. De inzet van De Basis als onafhankelijke uitvoerder wordt te weinig gecommuniceerd in beeld en tekst.
- Er bestaat nog onduidelijkheid over het gewenste aanbod van zorg- en dienstverlening door het 24/7 loket politie : is hulp met name gericht op kortdurende begeleiding of zou er ook gedacht moeten worden aan een casemanagers-rol? Dit is momenteel niet in de opdracht aan de Basis opgenomen. Incidenteel (hoe vaak is niet duidelijk) wordt het echter wel geboden. Er bestaat enige onzekerheid bij Maatschappelijk werkers of het de bedoeling is om ook bij politie aan casemanagement te doen.
- Bij aansluiten van nieuwe politieregio's kan spanning ontstaan tussen doelen van het 24/7 loket politie (vertrouwelijkheid) en wensen van de regio (openheid en overleg over personen die contact zoeken met het loket in het kader van het sociaal-medisch overleg)

### 3.2 Samenwerking, stakeholders

#### Goed geregeld, sterke punten

Onderstaande is gebaseerd op gesprekken met de Politie-eenheid Noord-Nederland:

- Het 24/7 loket politie heeft in de visie van respondenten meerwaarde op de volgende punten:
  - 7 x24 uur bereikbaarheid geeft een voordeel want dat kan de bedrijfsgezondheidsdienst niet bieden. Praktisch effectiviteit daarvan is echter nog niet duidelijk. De vraag ernaar is incidenteel en dat is bij het 24/7 loket politie niet anders. Hierdoor werd wel duidelijk dat er weinig behoefte is aan bereikbaarheid in nachturen. Toch: omdat een crisis altijd buiten kantooruren plaats vindt heeft ruimere bereikbaarheid van een professionele hulpverlener wel een meerwaarde.
  - Het 24/7 loket politie biedt een bypass-systeem voor mensen die geen gebruik willen of kunnen maken van politiezorg en is daarmee een zinvolle aanvulling op politiezorg, vooral als die (nog) niet optimaal geregeld is. Ook kan het 24/7 loket politie een oplossing zijn voor werknemers die onvoldoende kennis hebben van de interne zorgverlening.
  - Het 24/7 loket politie levert informatie op over hoe vaak en waarom mensen de bypass gebruiken. Hieruit wil de afnemer lering trekken
  - Het 24/7 loket politie kan functioneren als vertrouwde doorverwijzer naar (gespecialiseerde) GGZ.
  - De website
  - Landelijk karakter en wetenschappelijke onderbouwing.
  - Het 24/7 loket politie kan signalen geven als politieorganisatiezorg niet goed functioneert. Directe rapportage ook aan het hoogste echelon kan extra waarde hebben.
- De samenwerking tussen de politieorganisatie en het 24/7 loket politie is sterk verbeterd. Dit blijkt uit het volgende:
  - Via persoonlijke contacten met mensen van het 24/7 loket politie en na de regionale herindeling vanaf ca okt. '12 kwamen samenwerking, duidelijkheid en wederzijdse voeding goed op gang.
  - Het gezamenlijke introductieprogramma voor nieuwe Maatschappelijk werkers van arbodienst en Basis-Maatschappelijk werkers heeft het 24/7 loket politie dichterbij gebracht.
  - Het casuïstiekoverleg wordt erg belangrijk gevonden. De politiekennis bij het 24/7 loket politie is o.a. hierdoor verbeterd.
  - Het vertrouwen in de professionaliteit (ervaring en expertise) van de loketmedewerkers is gegroeid bij Maatschappelijk werkers van de bedrijfsgezondheidsdienst.

#### *Bevindingen uit overige gesprekken:*

- Het 24/7 loket politie heeft laagdrempelig contact met de Politieacademie, met name over communicatie van het 24/7 loket politie .
- Het 24/7 loket politie heeft contacten met het Psychotrauma Diagnose Centrum (PDC) over een goede verwijzingslijn. Op 14 februari 2013 vond een gezamenlijke bijeenkomst plaats, hierin zijn werkafspraken gemaakt en vastgelegd m.b.t bereikbaarheid en consultatie, onder andere van de psychiater van het PDC.
- In de uitvoering zijn het Centraal Aanmeldpunt (CAP) van het Landelijk zorgsysteem Veteranen (LZV) en het 24/7 loket politie vergaand samengevoegd. Dezelfde mensen vullen beide loketten in qua 1e contacten. Er zijn twee soorten telefoons: zwarte voor het CAP die alleen overdag gebruikt wordt, en blauwe die overdag én buiten kantooruren gebruikt worden door degene die de dienst heeft. De 'blauwe telefoons' worden digitaal via internet aan- en uitgezet door degene die dienst heeft. De diensten buiten kantooruren worden thuiswerkend ingevuld.
- Er is sinds kort een beschreven afspraak over samenwerking met het PDC. Het bezoek van PDC-mensen heeft positief gewerkt op de samenwerking.

- Het 24/7 loket politie is voornemens om ook casuïstiekoverleg op te starten met de verschillende eenheden als het 24/7 loket politie daar wordt geïntroduceerd.
- Het 24/7 loket politie werkt continu aan de interne sociale kaart (maatschappelijk werkers, vertrouwenspersonen per regio etc.). In documentatie is per eenheid een overzicht van namen, telefoonnummers en mailadressen beschikbaar voor alle maatschappelijk werkenden van het loket.

### **Knelpunten, mogelijk te verbeteren**

Onderstaande is gebaseerd op gesprekken met de Politie-eenheid Noord-Nederland:

- Aanvankelijk bestond er bij de Bedrijfsgezondheidsdienst van de Politie-eenheid Noord-Nederland weinig idee over de meerwaarde van het 24/7 loket politie. Het wekte weerstand op. Belangrijke factor daarbij was dat betrokkenen elkaar niet kenden. Hoewel er enig vooroverleg is geweest, was de introductie heel plotseling, en niet zomaar in te passen in de bestaande zorglijn. Mede daardoor voelde de Bedrijfsgezondheidsdienst zich bedreigd; zij wilde de regie niet verliezen. Het opstarten van het 24/7 loket politie viel ook samen met de lopende samenvoeging van politieregio's tot eenheid Noord. Daardoor was de uitrol niet optimaal en werden politiemensen in de regio minimaal geïnformeerd over het bestaan en de functie van het loket. Ook in een later stadium is geen aanvullend communicatietraject gestart. Hierin is nog verbetering mogelijk. Incidenteel gebeurt dit wel: betrokkenen bij project X Haren zijn in het nazorgtraject nadrukkelijk geïnformeerd over het 24/7 loket politie. Via het interne net wordt wel informatie gegeven, dus dat bereikt ook alle medewerkers. Ook in individuele contacten wordt het 24/7 loket politie nu onder de aandacht gebracht.
- Eén respondent twijfelt of invulling van het 24/7 loket politie met alleen maatschappelijk werkers niet te beperkt is, doordat medische en psychiatrische kennis en ervaring mogelijk niet voldoende aanwezig zijn. De twijfel betreft met name tijdige signalering en adequate doorverwijzing naar psychische hulpverlening.
- Structurering van het overleg tussen 24/7 loket politie en Bedrijfsgezondheidsdienst Politie-eenheid Noord-Nederland kan beter m.b.t. agendering, verslaglegging e.d. (taak voor bedrijfsgezondheidsdienst).

### *Bevindingen uit overige gesprekken:*

- Juridisch loket: Samenwerking is nog niet mogelijk want het beoogde Juridisch Loket bestaat nog niet. Het is nog niet duidelijk hoe dit precies vorm gaat krijgen. Veel mensen blijken lid te zijn van de vakbond en hulpvragers worden m.b.t. juridische hulp nu verwezen naar de vakbonden, maar ook bijvoorbeeld naar de Consumentenbond of gemeenten.
- PDC en de Politiepoli: als een cliënt buiten de interne hulpstructuur van de politieorganisatie wil blijven, en niet wil dat de werkgever weet dat cliënt aangemeld wordt bij het PDC of de politiepoli, moet de onderzoeksdag mogelijk gedeeltelijk door de cliënt zelf betaald worden (betaling loopt dan via zorgverzekeraar, waarbij mensen eventueel zelf het eigen risico moeten betalen). Het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid zou kunnen overwegen om financiën beschikbaar te stellen voor aanmeldingen bij het PDC vanuit het loket politie. Het is momenteel niet duidelijk hoeveel verwijzingen er zijn geweest via het 24/7 loket politie naar het PDC en/ of de Politiepoli. Registratie van verwijzingen kan inzicht geven in de mogelijke kosten hiervan.

### 3.3 Cliëntproces (als doelgroep)

#### Goed geregeld, sterke punten

##### *Doelgroepen en legitimatie van het 24/7 loket politie :*

- Het is de wens van de politieorganisatie om adequate zorg te bieden aan het personeel in een zogenaamd 'hoog risicoberoep'. Onderzoek heeft aangetoond dat een deel van het politiepersoneel niet of verminderd inzetbaar is, met hoge kosten tot gevolg. In het onderzoek werd aangegeven dat deze niet-inzetbaarheid o.a. te maken heeft met psychosociale problematiek. Potentiële hulpvragers leken soms moeite te hebben om hulp te vragen of te vinden binnen de organisatie. Dit is één van de onderliggende redenen om het onafhankelijke 24/7 loket politie op te zetten.
- Praktijkervaringen bevestigen dat een deel van de politiemedewerkers een voorkeur of expliciete wens heeft om buiten de politieorganisatie hulp en ondersteuning te kunnen krijgen. Er bestaat soms vrees bij de hulpvrager dat, als de werkgever weet dat hij/ zij problemen heeft, dit consequenties voor de loopbaan kan hebben.
- Een ander deel van de doelgroep kan (nog) geen hulp krijgen via de interne hulp/zorglijn zoals de niet-actieven, de familieleden en de aspiranten die formeel wel, maar in praktijk nog niet altijd volledige toegang hebben tot de interne zorgstructuren. Ook voor hen die de weg in de interne zorglijn nog niet goed weten te vinden is het 24/7 loket politie een goede tussenstap.
- In het businessplan is het risico benoemd dat medewerkers het loket als 1e hulpmiddel zien en onbedoeld voorbij gaan aan de interne hulpstructuur. Daarom is afgesproken dat in het 1e contact, waar van toepassing, deze interne structuur als mogelijkheid genoemd wordt en indien mogelijk ook gebruikt wordt. Ook via casuïstiekoverleg wordt geprobeerd de hulpvraag van een respondent die via verschillende kanalen behandeld kan worden, weer naar de interne zorglijn te geleiden. Meerdere respondenten geven aan dat dit operationeel is.
- Op basis van ervaring en onderzoek blijkt dat huisartsen signalen niet altijd herkennen als beroepsgerelateerde problematiek en hierdoor mogelijk niet tijdig en adequaat verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners. Ook dit onderschrijft de doelstelling van het loket als onafhankelijk maar toch gespecialiseerd en laagdrempelig aanbod van informatie, advies en toeleiding naar adequate hulpverlening.

##### *Bereik van de doelgroep:*

- Uit documentatie en registratie blijkt dat de meeste bedoelde doelgroepen inderdaad gebruik maken van het loket, waaronder oud-medewerkers, aspiranten en familieleden.
- Bij aanvang van het project 24/7 kwamen er vooral aanmeldingen van mensen die al hulp hadden gehad. Voor hen wordt vaak een ander traject ingezet (namelijk bekijken hoe iemand in de politieorganisatie beter ondersteund kan worden). Recent kwamen er ook meer aanmeldingen van mensen die nog niet in een diagnose- of behandeltraject geweest zijn.

##### *Het digitale loket / de website:*

- Bezoekers van de website vinden het E-mail adres en telefoonnummer van het 24/7 loket zonder te hoeven inloggen. Ook bij aanmelding bij het loket worden geen inloggegevens gevraagd, of andere bewijzen dat de aanmelder tot de doelgroep behoort.
- Met name de Impactmeter en de algemene informatie lijken succesvol te zijn, afgemeten aan het aantal malen dat de impactmeter ingevuld is. De laatste cijfers geven groei aan. Er zijn nu ca. 60 mensen op het forum ingeschreven.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

##### *Bereik doelgroep:*

- Het totaalvolume aanmeldingen bij 24/7 loket politie is lager dan wat men aankan. Dit heeft ertoe geleid dat er nog niet optimaal ervaring en routine opgebouwd is bij de maatschappelijk werkenden. Ook heeft dit tot afname van personele inzet geleid (van 2 bereikbare hulpverleners

is er nu 1 hulpverlener bereikbaar). Bij het 24/7 loket politie vindt men het jammer dat de reeds gedane inzet (o.a. scholing m.b.t. de politieorganisatie) nu niet optimaal toegepast kan worden.

- Verhoging van de inzet en bekendheid van het loket bij de politieorganisatie en het publiek kan de doorontwikkeling stimuleren. Er zijn reeds belangrijke stappen gezet om het aantal deelnemende eenheden uit te breiden. In januari 2013 is de Landelijke Eenheid aangehaakt. De Eenheid Oost Brabant is eind 2012 aangehaakt, maar heeft de ontwikkeling stopgezet. In april 2013 worden de politie-eenheden Rotterdam, Amsterdam en Limburg aangehaakt.
- Momenteel melden korpsen zichzelf aan. Met name de eenheden die de mentale krachttraining van programma Versterking Professionele Weerbaarheid hebben gevolgd, melden zich nu aan omdat dit goed aansluit bij de training.
- Per december 2012 hadden zich nog geen oud-uitgezonden bij vredesmissies gemeld.

*Digitaal loket:*

- M.b.t. het forum op Blauwe veerkracht is het lastig is dat mensen moeten inloggen met hun mailadres. Hierdoor is het onduidelijk wat de onafhankelijkheid van het forum is, en is het forum niet voor alle doelgroepen laagdrempelig.
- Vooral initiatieven vanuit de doelgroep zelf buiten het loket lijken op dit moment succesvol, bijvoorbeeld een Facebook-pagina voor partners van politiemedewerkers en de website PTSS-support en Reflectie in blauw.

### 3.4 Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

#### Goed geregeld, sterke punten

Het loket bewaakt de vertrouwelijkheid actief, zowel door de omgang met de cliënt en diens dossier als in de omgang met de politieorganisatie. Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

- M.b.t. informatie-uitwisseling met derden wordt vooraf een algemeen formulier toegepast waarop wordt aangekruist met wie in principe informatie-uitwisseling wel en niet mag plaatsvinden. De hulpvrager wordt vervolgens bij daadwerkelijke informatie-uitwisseling om akkoord gevraagd. Naar zeggen wordt de *informed consent* hierover vervolgens in het dossier aangetekend (dit is niet getoetst).
- In sommige nieuw aan te sluiten Politie Eenheden (Rotterdam en Amsterdam) leeft de wens om mensen niet anoniem te bespreken in casuïstiekoverleg om te bekijken of iemand al eerder zorg heeft gehad, men wil “hulpshoppers” in beeld krijgen. Het loket zal uitleggen dat dit niet past binnen de doelstellingen van het loket en zal gaan vragen waarom dat gewenst is
- Er vinden casuïstiekbesprekingen tussen Maatschappelijk werkers van het loket en Bedrijfsmaatschappelijk werkers van de Politie-eenheid Noord-Nederland plaats. Om de vertrouwelijkheid te borgen is afgesproken daarin geen namen te noemen en dat de inhoud van de bespreking vertrouwelijk is. Ook bij dergelijke anonieme casuïstiekbesprekingen met externen wordt de cliënt vooraf geïnformeerd en om instemming gevraagd. De cliënt kan instemming hiermee onthouden zonder consequenties voor de verdere hulpverlening.

#### Onafhankelijkheid:

- De Politieorganisatie heeft De Basis ingehuurd om het 24/7 loket politie uit te voeren. Dit was een bewuste keuze, omdat de politieorganisatie zich verantwoordelijk voelt voor het welzijn van haar medewerkers. Door het aanstellen van De Basis als uitvoerder, zijn medewerkers en ICT-systemen volledig gescheiden van de politieorganisatie. De Basis is hierdoor een onafhankelijke partij.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Of informatie over de cliënt al of niet wordt opgevraagd bij andere betrokken hulpverleners wordt overgelaten aan de individuele maatschappelijk werker. In het kader van het tot stand brengen van ketensamenwerking én om te komen tot een adequate verwijzing valt te overwegen of niet beter in principe altijd contact opgenomen moet worden met andere betrokken hulpverleners, mits cliënt daarmee instemt. ( Deze afweging is inmiddels opgenomen in een zgn. “Topiclijst”.
- De actuele Toestemmingsverklaring betreft zowel de dossiervoering, het interne casuïstiekoverleg als verstrekking van (al dan niet anonieme) informatie aan derden. Men zet een handtekening onder een formulier met aangekruiste ja-nee keuzevakjes. Als men helemaal niet tekent zal de hulpverlening in de regel beëindigd worden, vanwege de onmogelijkheid dossier te voeren en intern te overleggen. Suggestie is om dossiervoering en intern overleg in het formulier te scheiden van externe informatieverstrekking, en daarmee nog duidelijker te maken dat men niet hoeft in te stemmen met informatieverstrekking aan derden.
- Het loket is qua uiterlijk en terminologie erg ‘blauw’ gekleurd, dat geeft twijfels bij de gebruikers over de onafhankelijkheid. Uitleg waarom dit zo is gekozen is van belang om twijfels weg te nemen. Dit is niet gezien in b.v. de brief die naar medewerkers van de Landelijke Eenheid Politie verstuurd is. Een overweging kan zijn om ook het logo van De Basis te gebruiken in communicatiemiddelen.
- Als een medewerker zich ziek heeft gemeld komt deze in sommige eenheden ter sprake in het Sociaal-medisch overleg. Vanuit de politieorganisatie leeft de wens eventueel te kunnen overleggen als iemand ook hulp krijgt van het loket. Dat kan alleen met instemming van betrokken hulpvrager. Het loket beraadt zich per eenheid hoe om te gaan met dergelijke verzoeken.

### 3.5 Aanbod, productenpalet

#### Goed geregeld, sterke punten

Het loket kan de volgende interventies aanbieden:

- Informatie en adviesverstrekking (bij 1e contact)
- Intake
- hulpverlening:
  - Kortdurend 5 tot 7 begeleidende gesprekken (in kaart brengen van financiële problemen, partnerrelatieproblemen, klachten e.d.) en zo nodig doorverwijzen
  - Langdurige procesbegeleiding bieden (langer dan 5-7 gesprekken) met als doel begeleiding en verwijzing naar andere instantie en/ of begeleiding m.b.t. specifiek onderdeel.
- Incidenteel: time out.

Dit palet wordt vooralsnog als voldoende beoordeeld door opdrachtgever en afnemer.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Er is geen samenvattend overzicht gezien van het productenaanbod, de doelen en kenmerken per product en de grenzen van het aanbod (wat doet het loket niet, b.v. crisisopvang). Er bestaan lichte verschillen in ideeën daarover bij opdrachtgever, projectleiders, leidinggevende en uitvoerenden, b.v. ten aanzien van casemanagement. Aanbeveling is om dit overzicht wel op te stellen en te gebruiken in communicatie naar betrokkenen en bij evaluatie van het aanbodpakket. (Deze aanbeveling is inmiddels overgenomen en in uitvoering).
- Bij uitrol in een nieuwe politieregio komt het aanbodpakket opnieuw aan de orde, maar een systematische aanpak van evaluatie van het productenpakket als geheel is niet expliciet gepland.
- Producten van het huidige aanbod lijken op het eerste gezicht niet specifiek ontwikkeld te zijn om veerkracht te versterken. Respondenten geven aan dat het aanbod wel gericht is op veerkracht versterken. Aanbevolen wordt om bij nieuw aanbod en evaluaties expliciet te bekijken of deze producten effectief de veerkracht versterken.
- Doorverwijzing naar 2e lijn gebeurt naar LZV-partners die bekend zijn met diagnosticeren en behandelen van psychotrauma bij veteranen. Slechts twee van deze partners (PDC en dagbehandeling Centrum '45) zijn gespecialiseerd in het behandelen van politiemedewerkers. Het PDC (Politiepoli) verwijst zo nodig naar het gespecialiseerde eerstelijns psychotherapeutennetwerk. Anders dan bij het LZV is er nog niet in alle regio's in politie gespecialiseerde 2e en 3e lijns GGZ-hulpverlening beschikbaar. Er is dus nog geen landelijke zorgketen voor de politie actief zoals die voor het LZV bestaat. Dit lijkt betrokkenen van het loket wel wenselijk en dit is ook in ontwikkeling. Een directe overlegmogelijkheid met 2e lijn tijdens teamoverleg is nog niet beschikbaar., hetgeen als een zinvolle verbetering gezien wordt door de Politie-eenheid Noord-Nederland omdat deze een rol zou kunnen spelen o.a. bij advies in geval van doorbreken van de vertrouwelijkheid, en bij signalering en doorverwijzing. Wel is consultatie van de psychiater van het PDC sinds kort mogelijk.
- Juridisch advies of samenwerking met het juridisch loket i.o. is een gewenste aanvulling op het loketaanbod, evenals het zelf schuldhelpverlening geven i.p.v. verwijzen naar zorglijn politie, vakbonden of gemeenten.
- Onduidelijk is of en hoe de 'Time out' en eventueel toekomstig in te zetten crisisopvang passen binnen het concept 'Mentale weerbaarheid'.



### 3.6 Primair proces - individuele hulpverlening

#### Goed geregeld, sterke punten

- Het eerste contact betreft Informatie & Advies. Dit bestaat uit goed luisteren wat de vraag van cliënt is, begrip en geduld tonen en er vindt een eerste inschatting plaats of iemand ook van de interne voorzieningen binnen de politieorganisatie gebruik kan maken. Het dossier wordt aangemaakt met daarin de NAW-gegevens. Zo nodig wordt een match gemaakt tussen cliënt en een maatschappelijk werker voor een intakegesprek binnen twee weken na aanmelding bij de hulpvrager thuis.
- Buiten kantooruren hoort men alleen het verhaal van de hulpvrager aan. Er kan dan nog geen actie worden ondernomen. Indien cliënt behoefte heeft aan meer begeleiding wordt deze binnen kantooruren teruggebeld, op basis waarvan vervolgacties worden ondernomen.
- Het traject Kortdurende hulpverlening begint met een intake. Aandachtspunten hierbij zijn:
  - Uitleg over privacy van gegevens;
  - risico-inventarisatie;
  - De vraag om Instemming voor interne casusbespreking en voor zo nodig eventuele uitwisseling van informatie met derden;
  - In het intakeformulier zijn verder items opgenomen die informatie kunnen geven over de klachten, biografie, actuele levensgebieden;
  - Klachten en problemen, link met het werk;
  - Keuze voor bypass-route.

Op al deze aspecten wordt doorgevraagd en zij vormen de handleiding voor en geven richting aan het intakegesprek en -verslag. De intakerapportage gaat binnen vier weken naar teammanager. In deze rapportages staan vaak signalen vermeld die wijzen op problematiek. Beslissingen bijvoorbeeld over doorverwijzing of verlenging begeleiding worden in overleg met de teammanager genomen.

- De Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden is aan maatschappelijk werkers Zuid en Noord-Oost uitgereikt en besproken in de teams. Voor regio midden is dit gepland. Het professioneel handelen zal hierdoor waarschijnlijk niet echt veranderen want er was veel herkenning van maatschappelijk werkers over de in de richtlijn geadviseerde werkwijze. Dat komt omdat al langer gewerkt wordt met een zogenaamd 'Multi-methodisch handboek': de gereedschapskist voor het maatschappelijk werk. Hierin is b.v. het werken met signaleringen en instrumenten als de TCL al opgenomen. Ook de eerdere scholing Psychotraumaproblematiek van het IVP heeft hieraan bijgedragen.
- Doordat na elke intake en bij elke beslissing de casus in het team wordt besproken vindt intercollegiale toetsing en toetsing door de teamleider plaats. Ook is onlangs een zgn. Topiclijst Richtlijn opgesteld en is de toepassing van de trauma-checklist (TCL) gestart. Dit wordt nog opgenomen in het handboek. Dit alles geeft een goede borging m.b.t. het juist toepassen van de richtlijn.
- De leidinggevende van het loket heeft gecontroleerd of bestaande procedures voldeden aan de richtlijn. Dit was het geval.
- Het versterken van veerkracht wordt vormgegeven door het kringenmodel toe te passen; door de impactmeter te laten invullen; uit te gaan van wat iemand wel kan en herkenning te geven (je bent niet de enige die deze problemen heeft).
- Het merendeel van cliënten wordt snel doorverwezen of afgesloten. Soms wordt extra nazorg of specifieke procesbegeleiding geboden.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Beschikbare meetinstrumenten (zoals b.v. impactmeter en 4DKL, schokverwerkingslijst), worden niet systematisch en structureel toegepast, wel incidenteel. Systematische toepassing hiervan zou kunnen bijdragen aan borging van tijdige signalering en doorverwijzing. Momenteel worden al wel checklijsten gebruikt (o.a. TCL) maar er is nog geen eenduidige keus gemaakt m.b.t. een

toe te passen signaleringsinstrument en de systematische wijze van toepassing. (4DKL lijkt te medisch van aard). Dit punt is nog in onderzoek.

- Te overwegen is of de frequentie van toepassing van zo'n instrument als kwaliteitsindicator gebruikt kan worden.
- Het intakeformulier kan explicieter worden gekoppeld aan de aspecten die relevant zijn voor het versterken van veerkracht:
  - psychologische factoren
  - sociale cohesie
  - relatie met werk
  - socio-economische factoren

In het intakeformulier dat is gezien, waren deze factoren wel opgenomen maar niet als zodanig gegroepeerd. Door het formulier iets anders in te richten, kan een duidelijke relatie gelegd worden met bovengenoemde aspecten.

- Elke maatschappelijk werker heeft naast de verwijskanalen naar de interne hulplijn van de politie, ook nog eigen verwijskanalen, b.v. naar een speciaal loket van de consumentenbond. Het is niet duidelijk of anderen die kanalen ook kennen. Suggestie: organiseer meer uitwisseling en ontwikkel een meer gezamenlijke opgebouwde sociale kaart van verwijsmogelijkheden buiten de politieorganisatie.

### 3.7 Risicobeheersing

#### Goed geregeld, sterke punten

- Het dienstwapen is bij uitvoerenden onder de aandacht, vergelijkbaar met de aandacht voor extreme agressie bij veteranen.
- Bij risico m.b.t. het dienstwapen wordt een specifieke risico-inventarisatie gemaakt en zal er zo nodig een beslissing genomen worden om, eventueel tegen de wens van de cliënt in, de vertrouwelijkheid te doorbreken en de leidinggevende te informeren. Deze beslissing valt alleen na overleg met de teamleider.

Zeer recent is door het loket een nieuwe werkinstructie opgesteld m.b.t. het omgaan met politiemensen, die door het bezit van een dienstwapen een mogelijk verhoogd risico voor zichzelf en hun omgeving vormen. Deze vastgelegde procedure is ons inziens belangrijk i.v.m. uniformering en borging van de werkwijze; het grote belang om dit risico optimaal te beheersen en de afstemming met en het wekken van vertrouwen bij de korpsen.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Het product Langdurige begeleiding heeft als doel het voorkomen van drop-outs en loopt vaak parallel aan andere trajecten, zoals diagnostiek bij het PDC. Toch kan langdurige hulpverlening het risico inhouden van te laat verwijzen naar verdere zorgverlening; dit risico wordt ook duidelijk beschreven (in verband met georganiseerde collegiale ondersteuning) in de Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden. Aangegeven wordt dat maatschappelijk werkers gewend zijn hier goed op te letten en dat er altijd intern casuïstiekoverleg is over het inzetten van de langduriger procesbegeleiding en over de noodzaak tot doorverwijzen. Systematisch inzetten van ondersteunende tools en werkwijzen om dit risico te beheersen lijkt kansrijk en wordt door het loket verder onderzocht. Hierbij is kennis van de aanbevelingen uit de richtlijn Psychosociale ondersteuning Geüniformeerden essentieel, deze richtlijn is recent nogmaals onder de maatschappelijk werkers onder de aandacht gebracht, aangevuld met een protocol en een topiclijst. Nadere uitwerking en implementatie van dit aspect is wenselijk.

### 3.8 Medewerkers en ondersteunend proces

#### Goed geregeld, sterke punten

- De medewerkers van het loket die de hulpverlening uitvoeren, zijn maatschappelijk werkers. Zij werkten veel met veteranen en zijn nu ook ingezet bij politie. Vanuit deze ervaring hadden ze al de volgende kennis:
  - Alle maatschappelijk werkenden hebben standaard een training Psychotraumaproblematiek van het IVP gevolgd.
  - Het kringenmodel was al bekend vanuit het werken met het LZV.
  - Zij beschikken over en gebruiken het handboek Multi methodisch maatschappelijk werk (gereedschapskist).
  - Ook veteranen bezitten vaak wapens. Men was al gewend hier aandacht aan te besteden. Teamleiders hebben geïnventariseerd wie aan het 24/7 loket wilde meewerken. Voor deze medewerkers zijn voorlichtings- en werkbijeenkomsten georganiseerd m.b.t. uitvoeringsvragen.
- De volgende specifieke scholing is m.b.t. de nieuwe doelgroep georganiseerd:
  - Nagenoeg alle maatschappelijk werkers die voor het 24/7 loket politie werken hebben een tweedaagse training gehad op de Politieacademie (met name gericht op politieorganisatie en –cultuur) met een stagedag in de praktijk.
  - Stagedagen door een dag meelopen met politiemensen worden nog steeds aangeboden.
  - Alle maatschappelijk werkers hebben toegang tot het digitale Politiekennisnet, krijgen de nieuwsbrief en het tijdschrift Politie Blauw.
  - De beleidsadviseur sluit aan bij het teamoverleg van Maatschappelijk werkers en communiceert over actuele werkinstructies.
  - Voor mensen die de scholing niet hebben gevolgd, is een aanvullende training georganiseerd.
  - Een FAQ wordt ontwikkeld en bij vragen waar geen direct antwoord op is wordt dit teruggekoppeld aan de projectgroep.
- Sinds december '12 is in de Politie-eenheid Noord-Nederland casuïstiekoverleg gestart tussen Maatschappelijk werkers van De Basis en Bedrijfsmaatschappelijk werkers vanuit de Politie-eenheid Noord-Nederland.
- Maatschappelijk werkers van het loket hebben regionale team overleggen, bestemd voor werkoverleg en casuïstiekbespreking.
- Er is een interne nieuwsbrief m.b.t. het politiekloket opgezet en de werkgroep informeert de medewerkers middels E-mails over actuele relevante zaken.
- Maatschappelijk werkers zijn heel geïnteresseerd in politie en leren veel door het werken met politiemensen. De voorbereiding voorafgaand aan de start is adequaat geweest. Toch zouden medewerkers graag nog meer meeloopdagen willen volgen in verschillende diensten.
- Documenten Loket 24/7: Op een centrale schijf is de map Loket 24/7 voor alle medewerkers beschikbaar. Hierin staan de documenten m.b.t. werkwijze (handboek). Het handboek is vrijwel compleet, de documenten zijn deels nieuw, deels komen ze voort uit de bestaande kwaliteitshandboeken van De Basis en zijn ze “blauw geleverd”.
- In het Care-4 systeem hebben de maatschappelijk werkers toegang tot de digitale dossiers van alle cliënten.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Als maatschappelijk werkers de 2-daagse opleiding gemist hebben, zijn zij toch voor het loket ingezet. Voor hen lijkt de voorbereiding op het 27/7 loket politie werk zwakker dan voor collega's die de stage wel hebben gevolgd. (Besloten is om alsnog de 2-daagse opleiding voor hen te organiseren).
- Documenten 24/7 loket politie staan op een schijf die voor iedereen toegankelijk is. Er wordt nog gewerkt aan een meer overzichtelijke indeling. Gezorgd moet worden dat alle relevante documentatie op orde is, en helder is waar wat vindbaar is voor de betrokken medewerkers.

### 3.9 Leer- en verbetercyclus

#### Goed geregeld, sterke punten

Op basis waarvan meet het loket haar resultaten ?

- Er is een eerste resultatenonderzoek over mei t/m febr. '13 gedaan waaruit bleek: er zijn ca. 700 telefooncontacten geweest, (inclusief spookmeldingen, verkeerd doorverbonden, speels uitproberen, etc.), en circa 85 inhoudelijke contacten. Van deze inhoudelijke contacten zijn er circa 50 mensen in kortdurende begeleiding gekomen (maximaal 5 begeleidingsgesprekken bij de Basis). Een aantal mensen hebben actief gevraagd om verlenging van dit contact. Daarom is verlengde begeleiding in het aanbod opgenomen en aan ca 5 personen aangeboden, alle met verwijzing naar externe zorglijn. In het traject Informatie & Advies is ca 50% naar de interne zorglijn doorverwezen. Bij kortdurende hulpverlening 30%.
- M.b.t. klachten: op de website van De Basis is in het klachtenreglement goed zichtbaar hoe mensen feitelijk/concreet een klacht kunnen indienen (telefoonnummer en E-mailadres)
- Er zijn nog geen formele klachten over de werking van het loket binnengekomen, wel informele signalen. Deze worden geregistreerd. Er is contact opgenomen met degenen die ongenoegen hadden geuit.

#### Evaluatie:

- De maatschappelijk werker evalueert zelf het hulpproces samen met cliënt Daarbij kijkt hij/zij o.a. naar de mate waarin de hulpvraag is beantwoord.
- De teamleider kan het hulpproces monitoren, middels dossiers in Care-4.
  - registratie van contacten (aantal, doelgroep, soort hulpvraag, etc.)
  - klachtenprocedure en registratie ongenoemens
  - Een aantal specifieke gegevens worden geregistreerd zodat er gericht teruggekoppeld kan worden (bijvoorbeeld registreren vanuit welke regio iemand komt, hulpvraag n.a.v. grootschalige incidenten; wat is de aanleiding dat iemand belt; gemiddelde duur; verwijzingen)
- Bij opdrachtgever bestaat het vertrouwen dat signalen (bijvoorbeeld onvrede over korps en/of leidinggevende) teruggekoppeld zullen worden, maar dit is nog niet aan de orde geweest.
- De casuïstiekbesprekingen met de Politie-eenheid Noord-Nederland hebben eerste feedback van het loket naar de politieorganisatie gegenereerd (tussen 'wal en schip-probleem' bij lopende reorganisatie).
- Passend binnen het kwaliteitssysteem van De Basis (ISO-gecertificeerd) vinden registraties plaats op tijdbesteding, caseload, wachttijd, tevredenheid cliënten, doelen behaald binnen hulpverlening (evaluatieformulier aan cliënt bij afsluiten) en eens in 3 jaar groot extern uitgevoerd cliënt tevredenheidsonderzoek.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- Er is nog niet goed in kaart gebracht waarom cliënten liever buiten de politieorganisatie willen blijven. Dit kan wel belangrijke inzichten en zinvolle feedback naar de politieorganisatie opleveren.
- Specifieke kwaliteitsindicatoren voor het loket zijn nog te weinig geaggregeerd in beeld en geven nog geen stuurinformatie. We denken hierbij aan wachttijden, doorlooptijden, aantallen contacten per traject, verwijzingen, resultaten van dienst- en hulpverlening. Mogelijke opties bij ontbreken van voldoende cijfermateriaal:
  - Steekproefsgewijze dossieronderzoek
  - steekproef van mensen die hulp hebben gezocht, interviewen.
  - na een jaar grootschalig onderzoek b.v. naar aantal gesprekken binnen traject en duur traject (gemiddelde en % dat langer duurt dan een gekozen aantal/tijd).
- Cliëntervaringen zijn nog niet gemeten of in elk geval niet geaggregeerd in beeld gebracht. Deze kunnen juist voorafgaand aan verdere uitrol zinvolle informatie opleveren. Een retrospectieve

meting van cliëntervaringen bij afgesloten trajecten hulpverlening (n = ca 80) is inmiddels gepland voor april '13.

- Pas als er meer informatie beschikbaar is over (de ervaringen van) cliënten met het loket en over resultaten kan er zinvolle feedback naar de politieorganisatie beschikbaar komen om de interne hulpverlening te verbeteren
- Er is nog geen concrete evaluatiemethodiek ontworpen om interventies afzonderlijk of het totaalpakket aanbod te beoordelen en eventueel aan te passen.

### 3.10 Kosteneffectiviteit

#### Goed geregeld, sterke punten

- Er is gebruik gemaakt van de bestaande structuren die al functioneel waren voor het LZV, zoals het CAP, waardoor implementatie snel en efficiënt is verlopen, en de bereikbaarheidsdiensten gecombineerd worden.

#### Knelpunten, mogelijk te verbeteren

- 's Nachts wordt er nauwelijks gebeld. De openstelling 's nachts heeft beperkte meerwaarde, maar het schiept wel onterecht de verwachting dat het loket buiten kantooruren crisishulpverlening biedt. Dit geeft onvrede bij bellers die verwachten dat het loket crisisopvang aanbiedt. Deze verwachting is in de brief aan de Landelijke Eenheid niet gemanaged.

### 3.11 Overige observaties, context

- Het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid bestaat uit drie deelprojecten, namelijk:
  - fysieke training;
  - mentale weerbaarheid: veerkracht vergroten (laagdrempelige zorgroute en informatie aanbieden, preventieve interventies);
  - morele weerbaarheid.
- Het 24/7 loket politie is een onderdeel van het deelproject Mentale weerbaarheid. Belangrijke wensen bij de opzet van het loket waren:
  - Hulp bieden aan het thuisfront en aan medewerkers die uit dienst zijn (postactieven) en aspiranten;
  - Nazorg bieden, b.v. na incidenten.Met name de training mentale weerbaarheid is effectief en informatie over het loket is hierbij gemakkelijk aan te haken.
- De politieorganisatie demedicaliseert (Veilig en Gezond Werken - VGW), daardoor wordt de bedrijfsarts niet meer direct bereikbaar voor medewerkers. Een arbeidsdeskundige wordt dan de eerste poortwachter, maar die heeft geen beroepsgeheim zoals een arts of geestelijk verzorger die wel hebben. Dit onderstreept het bestaansrecht van het Loket.
- Het suïcidemeldpunt heeft geen (preventieve) zorgfunctie.

## 4. Conclusie

### 4.1 Aanbevelingen

Op grond van de in hoofdstuk 3 genoemde resultaten komen wij tot de volgende concrete aanbevelingen:

1. Rond het traject van implementatie van de richtlijn en het systematisch werken met signaleringen en criteria voor doorverwijzing af. Besteed ook aandacht aan al dan niet bewust afwijken van de richtlijn.
2. Benoem specifieke kwaliteitsindicatoren voor het loket en zet deze in om stuurinformatie te genereren. We denken hierbij aan wachttijden, doorlooptijden, aantallen contacten per traject, verwijzingen naar in- en externe hulplijn, resultaten van dienst- en hulpverlening.
3. Inventariseer cliëntervaringen en breng deze geaggregeerd in beeld, bij voorkeur nog voordat het loket verder wordt uitgerold.
4. Ontwikkel een structurele werkwijze voor de periodieke evaluatie van het totaalpakket van zorgproducten (doen we de juiste dingen?) en van elk zorgproduct afzonderlijk (doen we de juiste dingen goed?). Randvoorwaardelijk daarbij is dat het totale aanbod en de modules daarvan, SMART beschreven zijn m.b.t. hulpvraag, gewenste effecten, middelen en methoden.
5. Voer in de Politie-eenheid Noord-Nederland alsnog het gehele communicatieplan uit, evenals in andere eenheden waar dit nog onvoldoende is gebeurd.
6. Maak in de akkoordverklaring goed onderscheid tussen interne dossiervoering en casuïstiekbespreking enerzijds, en het verstrekken van cliëntgebonden informatie, al dan niet anoniem, aan derden anderzijds.

### 4.2 Bespreking

De huidige evaluatie is onder enige tijdsdruk, en in korte periode opgezet en uitgevoerd. Juist daarom is tijdens het uitvoeren van de evaluatie goed in de gaten gehouden of de werkwijze en opzet aansluit bij de praktijk, en de vragen die we in die praktijk tegen komen. Op grond daarvan is de evaluatie al doende aangepast; feitelijk is daar expliciet voor gekozen door het project gefaseerd uit te voeren.

Inderdaad is gebleken dat het subject van de evaluatie (in dit geval het loket) verandert terwijl de evaluatie plaatsvindt. Er heeft interactie opgetreden tussen onderzoekers en onderzochten, en de situatie aan het eind van het traject is aanmerkelijk veranderd ten opzichte van de beginsituatie. Dit is een heel gewenst bijeffect van het evaluatieproces en in dit geval heeft het geleid tot enkele snelle en essentiële verbeteringen. Daarmee heeft het loket laten zien open te staan voor de blik van buitenaf, en in staat te zijn snel daaruit lering te trekken en verbeteringen te realiseren.

Voortschrijdend inzicht op grond van de resultaten van de voormeting konden dus leiden tot aanpassingen in de werkwijze en doelstellingen, altijd in goed overleg met opdrachtgever en klankbordgroep. Zo is tijdens/na de eerste evaluatie duidelijk geworden dat de uitvoering van de werkzaamheden van het loket sterk samen hingen met de wensen die vanuit de opdrachtgever kwamen. Deze wensen werden op hun beurt weer gedictieerd door (politieke) wensen, waar de uitvoerenden geen directe invloed op hadden maar die andersom wel directe invloed op de werkzaamheden hadden. Daarom is bij de tweede evaluatie de opdrachtgever aan de lijst geïnterviewden toegevoegd. Tevens zijn, op basis van voortschrijdend inzicht, bij de tweede evaluatie enkele eindgebruikers meegenomen, t.w. de bedrijfsgeneeskundige dienst van de Regio Eenheid Noord Nederland.



Een en ander heeft ook duidelijk gemaakt dat een aantal doelstellingen van de evaluatie nog onvoldoende aandacht kunnen krijgen:

- Het totale aanbodpalet en de afzonderlijke modules daarvan zijn nog niet SMART beschreven m.b.t. hulpvraag, doelstelling, middelen en methoden. Omdat deze nog niet helder waren tijdens de evaluatieperiode, kon de bedoelde matrix van het totale aanbodpalet en de onderdelen daarvan nog niet opgesteld worden. Zo'n overzicht is wel wenselijk omdat dit een randvoorwaarde is voor het systematisch analyseren en evalueren van het aanbod, het benoemen van knelpunten en lacunes, en de nodige verbeteringen;
- Gebruikscijfers in algemene zin worden bijgehouden (deze zijn in de rapportage opgenomen). Te overwegen is dit in de toekomst nader toe te spitsen op specifieke doelgroepen, zodat duidelijk wordt wie met welke vragen komt, hoe deze worden behandeld, en of dat naar tevredenheid gebeurt). Met name waar het gaat over de driehoek politieschool, eigen korps, en de Basis zijn registratie en verslaglegging nog onvoldoende specifiek;
- In het verlengde hiervan: Gezien het pilot karakter van het loket, is er nog relatief weinig ervaring met de diensten van het loket. Er is onder de doelgroepen een beeld ontstaan van een loket dat nog te veel van de werkgever is en daardoor niet onafhankelijk genoeg. Besloten is deze eerste evaluatie alleen te doen met personen die directe, feitelijke ervaringen hebben met het loket en (nog) geen imago-onderzoek te verrichten. Om die reden zijn nog geen gesprekken gevoerd met vakbonden, V&J, KLNP en de kwartiermaker HRM. Wel is besloten in de tweede ronde de bedrijfsgeneeskundige dienst van de Politie-eenheid Noord-Nederland mee te nemen, aangezien deze recentelijk ervaringen had opgedaan met het loket.

## **Bijlagen**

1. Lijst met gebruikte documenten
2. Topiclijst
3. Medewerkers aan het evaluatieproject

## **Bijlage 1. Lijst met gebruikte documenten**

### **Documentatiesysteem van de Basis**

#### *24/7 loket politie*

- Procedure Verwijzing cliënt MW politieambtenaar
- Protocol bij Plan van Aanpak MW politie
- Procedure Intake Maatschappelijk Werk t.b.v. politie
- Praktisch Handboek politieloket
- Bijsluiter Informatie aanmelding 24/7 loket politie
- Handleiding Politie
- Plan van aanpak Time Out Voorziening
- Indicatieformulier Time Out Voorziening
- Protocol Risico-inventarisatie cliënt T&N
- Proces Time Out Voorziening Training & Nazorg
- Product Time-out voorziening

#### *Maatschappelijk Werk*

- Protocol Risico-inventarisatie cliënt MW
- Protocol tussentijdse of eenzijdige beëindiging van de dienstverlening
- Plan van aanpak/afspraken MW
- Intakeformulier Maatschappelijk Werk
- Schuld hulp (Plan van Aanpak Invoeren nieuw aanbod)
- Protocol evaluatie cliënt MW bij afsluiten dienstverlening
- Formulier Financieel Overzicht
- Overeenkomst schuldhulpverlening inclusief de voorwaarden
- Akkoord verklaring de Basis
- Procedure geen instemming akkoordverklaring
- Protocol Crisisinterventie MW
- Beschrijving Primair proces Maatschappelijk Werk
- Procedure Verwijzing cliënt MW

#### *Klachtenprocedure*

- Procedure registreren en afhandelen van klachten
- Cliënten Klachten reglement
- Klachtenbehandeling voor cliënten

#### *CAP bron*

- Protocol Handelen bij agressie op het CAP

### **Overige aangeleverde documenten en bronnen**

- Sociale Netwerkaart per pilot-eenheid (4x)
- Gespecialiseerd maatschappelijk werk de Basis (geen contactgegevens)
- Gebruiksaanwijzing Handboek 24
- Privacyreglement op [www.de-basis.nl](http://www.de-basis.nl)
- Stroomschema 24/7 loket Politie (nov 2012)
- Evaluatie cliënt bij afsluiten hulpverlening
- Overdracht formulier 24/7 loket politie (270912 v2)
- Werkinstructie 24/7 loket politie
- Klachtenreglement op internet [www.de-basis.nl](http://www.de-basis.nl)

- Procedure time out voorziening
- Randvoorwaarden Time Out in het weekend
- Consultatie PDC.doc
- Protocol 'richtlijn proof werken'
- Beschrijving Primair Proces MW4 DOC politie2
- Checklist Trauma (TCL)
- Protocol Vuurwapen

#### **Achtergrond documenten**

- Businessplan 24/7 Loket 24-11-2012
- Resultaten 24/7 Loket t.b.v. Stuurgroep 12-12 (versie 231112)
- Legitimiteit 24/7
- Begeleidend schrijven Zwart op wit maakt beter blauw (160112)
- Zwart op wit maakt beter blauw (160112)
- Deelopdracht 24/7 Loket De Basis (170212)
- Evaluatie 24/7 loket versie stuurgroep (120913)
- Intensivering 24/7 Loket (181012)
- Verlenging inzet de Basis bij pilot 24/7 loket + toelichting op inspanningen en begroting (240912)
- Toezeggingen uit het Algemeen Overleg Politie van 29 maart 2012
- Resultaten BV (tm februari 2013)
- Brief medewerkers LE 24/7 Loket (0213)
- Resultaten 24 7 Loket tm februari 2013

#### **Websites**

- [www.de-basis.nl](http://www.de-basis.nl)
- [www.blauweveerkracht.nl](http://www.blauweveerkracht.nl)
- <http://www.reflectieinblauw.nl>
- <http://www.ptss-support.nl/>

## Bijlage 2. Topiclijst

Onderstaande topiclijst is de basis geweest voor het tweede evaluatieonderzoek dat tijdens de derde fase van het onderzoek is uitgevoerd. Het is een uitgebreide versie van de topiclijst die tijdens de eerste evaluatie is gebruikt.

### DOELGROEPEN & STAKEHOLDERS etc:

#### Klantproces

- Is helder wie opdrachtgever is?
- Is helder wat opdrachtgever wil/opdrachtnemer kan? (Doelstelling)
- Zijn afspraken vastgelegd?
- Hoe verloopt de samenwerking met opdrachtgever/-nemer?
- (Hoe) zijn de *stakeholders* en relevante samenwerkingspartners in beeld?<sup>1</sup> M.n. met CAP en Juridisch loket, ook i.v.m. kosteneffectiviteit.
- Hoe verloopt proces aanpassing hulpaanbod?
- Hoe werken nieuwe afspraken m.b.t. doorzetten signalen/klachten?
- Wat is afgesproken over terugkoppeling m.b.t. inhoud problematiek en/of signalen vanuit de hulpvraag?
- Monitoring en sturing – waarop?

#### Regionale Eenheid Noord-Nederland (Interview Drachten)

- Algemeen: ervaringen met samenwerking politieloket?
- Effecten van politieloket?
- Ervaren nut en zin t.o.v. reguliere aanpak? Oftewel: voegt het loket iets toe?
- Hoe verloopt casuïstiekoverleg?
- Hoe wordt daarin vertrouwelijkheid gewaarborgd?
- Vindt er terugkoppeling plaats op basis van inhoud of reden hulpvragen?
- In welke mate lukt teruggeleiding naar politiehulplijn? Waarom wel / niet?
- Welke belemmeringen worden daarbij gesignaleerd?

#### Cliëntproces

- Bereik van doelgroepen, geografisch bereik - kwantitatief
- PR
- Hoe wordt de hulpvraag verhelderd – middelen
- Hoe vindt matching vraag – aanbod plaats?
- *Informed consent*?
- Waren er (hulp)vragen waarop geen aanbod beschikbaar is?

#### Aanbod

- Visie: hoe versterken veerkracht / weerbaarheid? 3 elementen navragen
- Wat is het huidige palet interventies, zowel eigen als verwijzinterventies
- Gewenst palet interventies
- Is palet passend bij doelstelling veerkracht versterkend?
- Komt in hulpverlening aan de orde:
  - Psychologische factoren (Persoonlijkheidskenmerken, Sociaal optimisme)
  - Sociale cohesie (Betrokkenheid bij buurt, plaats verbondenheid)
  - Relatie met organisatie
  - Socio-economische factoren

---

<sup>1</sup> samenwerking en alliantievorming met de inrichting van het werkveld Veilig en gezond werken (VGW) voor de nationale politie door de huidige kwartiermakerorganisatie HRM. Vakbonden, V&J

- Ontwikkelingsproces van palet aanbod loket
- Invulling matrix vraag-aanbod-doelstelling
- Inhoud van producten
- Website, moderatorschap
- *Stepped care?*
- Evaluatie en ontwikkeling van elk product en totale palet?

### **PRIMAIR PROCES en randprocessen:**

#### **Vertrouwelijkheid - onafhankelijkheid**

- Positie / onafhankelijkheid
- Vertrouwelijkheid, anonimiteit (ervaren / feitelijk)
- Onafhankelijkheid (ervaren / feitelijk)
- Wat moet je ervoor doen om vertrouwen te winnen? (waardoor) lukt het wel eens niet?
- Hoe ga je om met ethische dilemma's? (b.v. bij risico dienstwapen/suicide)
- Hoe verloopt proces bij bewust doorbreken vertrouwelijkheid?

#### **Hulpproces**

- 7x24 bereikbaarheid
- Is hulpverlening inhoudelijk gericht op:
  - praktische ondersteuning, (welke ondersteuning zelf, welke na doorverwijzing?)
  - tijdige signalering, (worden hierbij transparante criteria / hulpmiddelen gehanteerd?)
  - doorverwijzing? (worden hierbij transparante criteria gehanteerd?)
- Komt in hulpverlening aan de orde:
  - Psychologische factoren (Persoonlijheidskenmerken, Sociaal optimisme)
  - Sociale cohesie (Betrokkenheid bij buurt, Plaatsverbondenheid)
  - Relatie met organisatie
  - Socio-economische factoren
- Monitoring hulpproces, hoe worden resultaten benoemd en gemeten anders dan individuele cliënttevredenheid?
- Afronding
- Verwijzing: sociale kaart aanwezig? Bekijken: verwijsmogelijkheden die in Care4 genoemd staan. (22 instellingen Psychopol)
- Welk effect heeft presentatie PDC op 14-2 gehad?
- Hoe warm/koud is overdracht bij verwijzing geregeld,?
- Zijn er contacten met leidinggevende / Politieschool?
- Wordt info opgevraagd bij bestaande / recent afgesloten hulpverleners? (toestemming daarbij ?) (op alle fronten: sociaalmaatschappelijk, juridisch, financieel, psychologisch)
- Hoe en wanneer wordt Individuele cliëntwaardering gemeten?

#### **Risicobeheersing**

- Hoe komt prospectieve risicoanalyse tot stand?
- Worden ook risico's benoemd en beheerst die de patiënt loopt door de hulpverlening?
- Hoe is de beheersing van het risico van te late doorverwijzing geborgd?
- Risico m.b.t. dienstwapenbezit.

#### **Ondersteunende processen**

- Beleidsvorming en kwaliteitssysteem
- Medewerkers
  - Hoe ingewerkt op context, concept en werkwijzen empowerment?
  - Vereiste startkwaliteiten

- Selectieproces
- Ontwikkeling, bij- en nascholing
- Relevante richtlijnen, kennis van ~ en implementatie
- Teamoverleg: organisatie en inhoud?
- Intervisie / intercollegiale toetsing / casuïstiek Org & inh.
- Monitoring / periodieke beoordeling
- Ontwikkeling – kennisopbouw Veerkrachtconcept
- Documentatie en registratie: opvragen nieuwe documenten

### **RESULTATEN EN TEVREDENHEID etc.:**

#### **Continue verbetering**

- Clientervaringen en –waardering (geaggregeerd)
- Effectmetingen (veerkracht meten?), ook geaggregeerd
- Feedback naar politieorganisatie?
- Klanttevredenheid van opdrachtgever
- Medewerkerstevredenheid/feedback m.b.t. 24-7-loket
- Klachten m.b.t. BV-loket
- Incidenten m.b.t. BV-loket

#### **Kosteneffectiviteit**

- Is openstelling van het loket 's nachts kosteneffectief?

#### **Onderliggende doelstellingen:**

Trends voor de politie waarnemen (wetenschapsperspectief) → effectmetingen geaggregeerd

Trends terugkoppelen naar het veld (wat gebeurt met de informatie) → idem

Borging meldpunt

Weten mensen het meldpunt te vinden? → doelgroep bereik

- nadrukkelijke betrekken van de vakbonden om de onafhankelijkheid te benadrukken; → te koppelen met gesprek Jan – politiebond?
- draagvlak pilotkorpsen (en specifiek de betrokken professionals van de bedrijfsgeneeskundige diensten), vakbonden, V & J, KLNP, kwartiermaker HRM;
- betere samenwerking en alliantievorming met de inrichting van het werkveld Veilig en gezond werken (VGW) voor de nationale politie door de huidige kwartiermakerorganisatie HRM;
- Inhoudelijke aansluiting bij andere onderdelen van Versterking professionele weerbaarheid, o.a.:
  - Training mentale kracht; → is dit mogelijke interventie?
  - Implementatie Richtlijn geüniformeerd; → bekend bij medewerkers meldpunt en manager?
  - Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie (Zorgwijzer, heden in concept); → bekend bij manager?
  - Evaluatie van Weerbaarheidsmonitor Politie (ESF, TNO, Impact) → Impact plan van Aanpak
  - Registratiepunt Suicide Politie. → is er bekendheid tussen 24-7 loket en registratiepunt?).

### **Bijlage 3. Medewerkers aan het project.**

Zonder deelname en input van onderstaande personen had de evaluatie niet in deze vorm kunnen plaatsvinden. Allen worden dan ook hartelijk bedankt voor de medewerking.

Interviews zijn uitgevoerd op 11 december 2012, 27 februari 2013 en 5 maart 2013 met personen in de volgende functies:

- projectleider politieloket De Basis
- beleidsadviseur De Basis
- manager De Basis
- secretaresse De Basis
- 4 maatschappelijk werkers De Basis
- teamleider De Basis
- bedrijfsarts Politie-eenheid Noord-Nederland
- bedrijfsmaatschappelijk werker Politie-eenheid Noord-Nederland
- projectleider programma Versterking Professionele weerbaarheid

Beide interviews op De Basis zijn uitgevoerd door Clemy van Koningsbruggen (senior beleidsadviseur Kwaliteit St. Arq) en Marcella Pommee (Klinisch psycholoog St. Centrum '45)

De interviews in Eenheid Noord (Drachten) is uitgevoerd door Clemy van Koningsbruggen (senior beleidsadviseur Kwaliteit St. Arq) en Hans te Brake (senior onderzoeker Impact, projectleider)

Micha Heemskerk, projectleider Programma Versterking Professionele Weerbaarheid, heeft documenten aangeleverd.

Een begeleidingscommissie heeft de evaluatie begeleid. Deze bestond uit:

Manette Baggen, plaatsvervangend programmadirecteur Landelijk Programma Professionele Weerbaarheid;

Hugo Passchier, Senior beleidsmedewerker van het Ministerie van Veiligheid en Justitie;

Namens de Kwartiermaker HRM: Bertjan Soetevent en Petra van Egmond;

Namens VMHP/ANPV: Sanna Eichorn (afgemeld) en Lea Renfurm;

Namens COR: Frank Giltay (afgemeld).

Namens de opdrachtgever: Stefan van Zanten, projectleider 24/7 loket, Landelijk Programma Versterking Professionele Weerbaarheid.



## Colofon

Opdrachtgever:  
Landelijk Programma Versterking Professionele Weerbaarheid

Auteurs:  
Hans te Brake  
Clemy van Koningsbruggen  
Marcella Pommée

ISBN 978-90-78273-18-9

Impact is het landelijk kennis en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Impact heeft tot doel het bevorderen van kwalitatief hoogwaardige en adequaat georganiseerde psychosociale zorg na rampen en schokkende gebeurtenissen. Tot het takenpakket van Impact horen het bundelen van ervaring en wetenschappelijke kennis, het inzichtelijk maken en beschikbaar stellen hiervan voor uiteenlopende doelgroepen en het bevorderen van samenwerking tussen betrokken partijen. De activiteiten van Impact zijn er uiteindelijk op gericht om het rampenbewustzijn en de 'disaster preparedness' te bevorderen. Daarnaast zet Impact de psychosociale zorg bij rampen prominent op de agenda van crisismanagement.

Impact is partner in Arq, psychotrauma expert groep en wordt gesubsidieerd door de Ministeries van Defensie, V&J en VWS. Deze subsidie en verantwoording verloopt via het RIVM wat maakt dat Impact intensief samenwerkt met het RIVM.

Impact  
Landelijk kennis & adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen

Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
T 020 6601 901

[www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org)  
[info@impact.arq.org](mailto:info@impact.arq.org)