



# Tien in Twente en CO24DAK

**Tien in Twente en CO24-DAK, Delen Actuele Kennis, verbindt mensen**

In Twente werken professionals intensief samen om de informatievoorziening en regie op mensen met risicovol gedrag ten gevolge van hun psychiatrische aandoening te verbeteren zodat deze beter geholpen worden en minder overlast veroorzaken. In deze folder leest u hoe de Backoffice CO24dak werkt. We starten in het najaar 2016, met een pilot waarin we casusregie gaan toevoegen en dagelijkse informatie rond deze personen gaan uitwisselen en vastleggen, om zo de aanpak te verbeteren. De pilot eindigt 31 december 2018. De Veiligheidsregio Twente ondersteunt met het programma CO24 professionals in zorg en veiligheid met een innovatieve werkwijze om snel actuele informatie met ketenpartners te kunnen delen. Want samenwerken betekent dat we er samen voor zorgen dat de ene hand weet wat de andere doet.

## 1. Hoe werkt het?

Je belt met **053-850 80 42** en krijgt een medewerker van de backoffice aan de telefoon (of de voicemail buiten kantooruren). Je kunt dan informatie doorgeven (persoons-, of omgevingsgericht) die verband houdt met jouw cliënt. Alle contactmomenten zijn van belang, hoe klein ook. Geef naast bijvoorbeeld overlast-meldingen of ongewenst gedrag vooral ook de positief of neutraal geladen informatie door.

Voor het gesprek maakt de backoffice gebruik van een lijstje van vragen en aandachtspunten die specifiek opgesteld zijn ten behoeve van jouw cliënt. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat er zoveel mogelijk relevante informatie boven tafel komt bijvoorbeeld over het kantelpunt in het gedrag van de cliënt of de aanwezigheid van een crisiskaart. Deze vragen zijn door de professionals zelf opgesteld. De backoffice maakt, na beëindigen van het gesprek, een verslag van de inhoud en transporteert dat naar VIS2. Vervolgens stuurt de backoffice nog een mail aan alle samenwerkende ketenpartners waarin wordt gewezen op de nieuwe informatie. Zo kun jij al jouw partners met één telefoontje informeren. Als de backoffice niet bemenst is, staat de voicemail aan. Spreek dan je bericht in en de backoffice verwerkt deze informatie meteen de volgende werkdag.

## 2. Wat gebeurt er met de informatie?

Het gesprek dat je voert met de backoffice-medewerker wordt op band opgenomen en daarna verwerkt tot een korte rapportage in VIS2. De uitgewerkte informatie is zichtbaar voor al jouw partners die samenwerken in de aanpak en een autorisatie hebben om in VIS2 te kijken, zoals dat ook al het geval is zonder de inzet van de backoffice. Het grote verschil is nu dat je niet zelf die rapportages hoeft te maken, je hoeft alleen maar te bellen. Uiteraard blijft de rapportage van jou. Als je de tekst wilt wijzigen, of er zelf een wilt maken in VIS2 dan kan dat altijd. De backoffice is dus geen vervanging van VIS2, alleen een makkelijker weg die jou de administratieve last uit handen neemt.

## 3. Wat zijn de consequenties van opname en gebruik van informatie?

Voor alle samenwerkende partners geldt dat zij binnen de bestaande convenanten informatie met elkaar mogen delen, binnen deze persoonsgerichte aanpak. De inzet van de backoffice verandert daar niets aan. Realiseer je dat we vooral geïnteresseerd zijn in het vastleggen van de 'normale' informatie die je ook in een casusoverleg met je ketenpartners zou delen om samenwerking mogelijk te maken. Het gaat dus **niet** om het delen van informatie die bijvoorbeeld gebruikt moet worden in een opsporingsonderzoek. Het gaat **wel** om informatie die je voorheen face-to-face zou uitwisselen.

In het privacy convenant van de gemeente of het Veiligheidshuis, staan jullie afspraken over gegevensuitwisseling. In het convenant staat niet specifiek beschreven hoe die gegevensuitwisseling en registratie precies plaatsvindt. Dat kan dus mondeling, schriftelijk, per mail, of via CO24-DAK. Voordat CO24-DAK van start kan gaan controleren we daarom ook of er sprake is van een bestaande aanpak tussen ketenpartners waar een goed convenant onder ligt met deugdelijke afspraken over de privacy.

#### **4. Hoe ga ik om met vertrouwelijkheid in de spreekkamer?**

Als samenwerkingspartner maak je een eigen professionele afweging over wat je wel of niet deelt met de collega-professionals. Hieraan verandert CO24-DAK niets. Hulpverleners geven vaak aan dat ze wel informatie inbellen die ze in een casuoverleg ook zouden delen, maar geen persoonlijke details geven over wat in de spreekkamer werd gezegd.

#### **5. Ik heb informatie doorgegeven en nu?**

Maak van het bellen een vast onderdeel van je werk en geef alles door wat je weet en kwijt kunt. Daardoor krijgen alle professionals deze informatie tot hun beschikking. En bouwen we gezamenlijk aan een zo compleet en actueel mogelijk beeld van de stand van zaken van jouw cliënt. Op basis van dit gemeenschappelijke beeld wordt van alle deelnemers verwacht dat ze waar mogelijk anticiperen. De informatie is immers geen doel op zich, maar een middel. Een middel om te komen tot vroeg-signalering en zinvolle interventies van alle betrokken samenwerkingspartners.

Hou ook in je achterhoofd dat sommige professionals er voor kiezen zelf informatie in VIS2 te registreren. In dat geval gaat het buiten het zicht van de backoffice om en dat betekent ook dat jij geen mailtje krijgt om je te wijzen op nieuwe informatie. Vergeet daarom niet om ook af en toe zelf in VIS2 te kijken voor nieuws.

Over de werkwijze van CO24-DAK hebben we een korte film gemaakt. Het thema van die film is de inzet van CO24-DAK bij de aanpak van overlast door verwarde personen, maar de wijze van werken is gelijk aan die bij het thema jeugdgroepen:  
[https://youtu.be/7ohC\\_2T0Kk](https://youtu.be/7ohC_2T0Kk)

#### **Voor vragen aan de Casus coördinator GGZ kunt u terecht bij:**

Ellen Pijlman, Dimence: <a href="mailto:e.pijlman@dimence.nl">e.pijlman@dimence.nl</a>	tel: 0546- 684 000
Sjaak Geudens, <a href="mailto:s.geudens@dimence.nl">s.geudens@dimence.nl</a>	tel: 0546- 684 000
Martin Spoler, <a href="mailto:mb.spoler@mediant.nl">mb.spoler@mediant.nl</a>	tel: 053-4881880
Jaap Dubbeldam, <a href="mailto:ja.dubbeldam@mediant.nl">ja.dubbeldam@mediant.nl</a>	tel:053-4881880
Leon Feijen, <a href="mailto:l.feijen@transfore.nl">l.feijen@transfore.nl</a>	tel:0570-604455

#### **Voor vragen over Tien in Twente kunt u terecht bij:**

Wilma Meere, Projectleider <a href="mailto:wilma@wmprojecten.nl">wilma@wmprojecten.nl</a>	tel: 06-13554574
---	------------------

#### **Heb je vragen over CO24-DAK:**

Wilma van Raalte	Projectmanager CO24 Veiligheidsregio Twente: 06-51243206
Mirjam van Heijster	Projectondersteuner CO24-DAK: 088-2568208
Annet Janssen	Projectondersteuner CO24-DAK: 088-2567790

### **Backoffice CO24-DAK 053-850 80 42**

**Ma t/m Do 10:00 – 17:00 uur aanwezig**

**Buiten openingstijden is er een voicemail**

**Tip: sla het nummer 053-8508042 meteen op in je telefoon!**