

1.1 Advies



Zaanstreek-Waterland

Proceseigenaar: teammanager Veilig Thuis
Procesbeheerder: coördinator Front Office

Datum vaststelling: april 2022
Datum revisie: april 2022
Laatste wijziging: april 2022
Status: Definitief

Doelstelling

Veilig Thuis is in eerste aanzet gericht op het herstellen van de veiligheid van de leden van een gezin of huishouden. Veilig Thuis leidt daartoe zo snel mogelijk door naar passende hulpverlening en andere ketenpartners die een bijdrage kunnen leveren aan herstel van de veiligheid. Het uiteindelijke resultaat moet zijn dat het huiselijk geweld of de kindermishandeling stopt. Een afgeleide daarvan is het geven van advies aan en ondersteuning van hulpvragers, omstanders en professionals, zodat degene die een vermoeden heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling weet welke stappen hij naar aanleiding daarvan kan zetten.

Toepassingsgebied

Secretariaat VT
Medewerker Front Office
Gedragswetenschapper
Teammanager

Werkproces

Processtap	Beschrijving
Een per telefoon binnenkomende adviesvraag	<p>Via 0800-2000 en 075-6518311 komen alle telefoontjes binnen tijdens kantoortijd (08:00 -17:00 uur) bij het secretariaat.</p> <p>Betreft het een adviesvraag met betrekking tot vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling (incidenteel ook andersoortige adviesvragen) en de beller (burger of professional) heeft geen cliëntverantwoordelijke bij VT, dan wordt er een terugbelverzoek gemaakt voor de Front Office. Als de beller aangeeft aan het secretariaat dat de adviesvraag spoed betreft, wordt de beller direct doorgeschakeld met een medewerker van de Front Office.</p> <p>Het terugbelverzoek wordt door het secretariaat verstuurd naar veiligthuis@ggdzw.nl, met daarin de gegevens van de beller; telefoonnummer, korte samenvatting van de aanleiding en andere relevante gegevens.</p> <p>De Front Office streeft ernaar om dezelfde werkdag en uiterlijk binnen 2 werkdagen de beller terug te bellen. Indien de beller eerder een medewerker gesproken heeft, wordt ernaar gestreefd dat de beller door dezelfde medewerker wordt gebeld.</p> <p>Indien het secretariaat niet bereikbaar is, komt het telefoontje direct binnen bij de Front Office. Indien alle medewerkers van de Front Office met beldienst bezet zijn dan komt beller uit bij de voicemail welke na inspreken wordt verstuurd naar veiligthuis@ggdzw.nl. Welke dan ook uiterlijk binnen twee werkdagen wordt opgepakt.</p>
Een terugbelverzoek voor een adviesvraag	<p>Een medewerker van de Front Office neemt contact op met de adviesvrager (burger of professional) en bespreekt de situatie naar aanleiding waarvan de adviesvrager belt.</p>

	adviesvrager over dit besluit en over de gevolgen die dit voor hem/haar heeft (zie 3.1 handelingsprotocol VT).
Registreren advies Medewerker Frontoffice	De medewerker FO koppelt terug aan de adviesvrager: <ul style="list-style-type: none"> - wat in het dossier wordt geregistreerd (kort en bondig) - OF onder welke naam wordt geregistreerd; de medewerker FO vraagt aan de beller op welke naam het advies geregistreerd mag worden of anoniem (wanneer de adviesvrager anoniem wil blijven) wordt ingevoerd. - OF onder welk CLAVIS nummer wordt geregistreerd en verwerkt de informatie in Clavis (zie 2.5 CBS instructie lijsten).
Maken vervolgspraak Medewerker Front Office	De medewerker FO spreekt met de adviesvrager af of een vervolgspraak gewenst is of dringend wordt geadviseerd.
Registratie tweede situatieomschrijving Medewerker Front Office	Indien een adviesvrager over dezelfde situatie nogmaals belt, wordt deze bij voorkeur door dezelfde medewerker FO te woord gestaan. De medewerker FO registreert, na een tweede contact, onder hetzelfde registratienummer, een tweede situatieomschrijving. Tevens voegt de medewerker FO op de datum van het tweede contact zijn naam als casusverantwoordelijke toe en verandert de einddatum in de datum van het laatste contact.
Afsluiten registratie Medewerker Front Office	De verantwoordelijke sluit de registratie in CLAVIS af. Indien met adviesvrager is afgesproken dat er nogmaals gebeld wordt, wordt de registratie in CLAVIS pas afgesloten na dit contact (zie 2.5 CBS instructie lijsten).
Kritisch punt in het proces	De huidige telefooncentrale laat de mogelijkheid bestaan dat VT bellers niet aan de lijn krijgt en kwijt raakt

Algemene Documenten (AD)
[AD.1. HANDELINGSPROTOCOL](#)
[AD.2. KWALITEITSKADER VT](#)
[AD.3. MELDCODE](#)
[AD.4. DOSSIERVORMING](#)