


1.6 Burgermelding

 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 zorgt , door middel van een optimale toegang, dat betrokkenen een melding van (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling kunnen doen. In eerste aanzet is Veilig Thuis 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. Dit doet zij is samenspraak met diverse ketenpartners.

Toepassingsgebied

Medewerker Front Office
Medewerker secretariaat
De gedragswetenschapper/ vertrouwensarts
Teammanager

Werkproces

Processtap	Beschrijving
Binnenkomst melding Medewerker secretariaat Medewerker Front Office	<p>Via 0800-2000 en 075-6518311 komen alle telefoontjes binnen tijdens kantoortijd (08:00 -17:00 uur) bij het secretariaat.</p> <p>Het secretariaat maakt een terugbelverzoek met daarin de gegevens van de beller; telefoonnummer, korte samenvatting van de aanleiding van de melding en andere relevante gegevens, en stuurt deze naar veiligthuis@ggdzw.nl.</p> <p>De telefoontjes buiten kantoortijd (17:00 -08:00 uur) komen binnen bij Pricon. Als beller aangeeft te willen melden, wordt een terugbelverzoek gemaakt voor de eerstvolgende werkdag. Het terugbelverzoek wordt dan verstuurd naar uitdenachtdienst@ggdzw.nl.</p> <p>De Front Office streeft ernaar om dezelfde werkdag en uiterlijk binnen 2 werkdagen de beller terug te bellen.</p>
Ontvangen melding Medewerker Front Office	<p>De melding van een burger wordt in principe telefonisch in ontvangst genomen door de medewerker Front Office.</p> <p>Op het moment dat duidelijk is dat de melder iemand uit de familiale sfeer of een ex-partner betreft, dan wordt een afspraak op kantoor gemaakt om melding in een face to face gesprek in ontvangst te nemen. Ook bij twijfels over juistheid en/of intentie van de melder wordt een face to face gesprek geïnitieerd door medewerker Front Office.</p>
Opnemen melding	<p>Tijdens opnemen van de melding zorgt medewerker Front Office ervoor dat de zorgen huiselijk geweld en/of kindermishandeling betreffen. En dat feiten en vermoedens van elkaar gescheiden worden.</p> <p>De medewerker Front Office noteert tijdens opnemen van de melding de persoons- en/of adresgegevens van de direct betrokkenen en de gegevens van de melder (met uitzondering van dubbel anoniem).</p>

Medewerker Front Office	<p>Anoniem Tijdens opnemen van de melding wordt aandacht besteed aan de vraag of melding open of anoniem is. Bij een anonieme melding bespreekt de medewerker Front Office uitvoerig of de melding niet herleidbaar is naar de melder.</p> <p>Dubbel anoniem Een burger kan ook de voorkeur hebben om zowel voor de direct betrokkenen, als voor Veilig Thuis anoniem te blijven. Dit wordt dubbel anoniem genoemd. Voordat medewerker Front Office hier akkoord mee gaat, dient deze wens en de gedeelde zorgen besproken te worden in MDO met de gedragswetenschapper en teamleider Zie 3.1 handelingsprotocol VT: hoofdstuk 6.5.</p> <p>Tijdens het gesprek verstrekt de medewerker Front Office de melder informatie over de taken en werkwijze en vervolgstappen van Veilig Thuis. Daarnaast worden afspraken gemaakt over het aanleveren van eventueel nieuwe informatie en waar nodig worden afspraken gemaakt over de veiligheid van de melder.</p>
<p>Registratie Clavis</p> <p>Medewerker Front Office Medewerker Secretariaat</p>	<p>De medewerker Front Office heeft de melding, met bijbehorende persoons- en/of adresgegevens, op schrift uitgewerkt en verwerkt deze in Clavis en/of vraagt het secretariaat dit te doen.</p> <p>Hierbij wordt rekening gehouden met het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien er sprake is van een openstaand dossier dan wordt een nieuw signaal in dat dossier aangemaakt en wordt een notificatie gestuurd naar de reeds aangewezen cliëntverantwoordelijke (zie 2.6 Stroomschema's bijplakmeldingen). - Is er geen actief dossier dan wordt een nieuw dossier aangemaakt en worden eventuele oude dossier aan het nieuwe dossier gekoppeld. De medewerker Front Office wordt de cliëntverantwoordelijke. - De gegevens van de melder worden in het dossier ingevoerd. Indien is afgestemd dat melder anoniem kan en wil blijven, dan zorgt medewerker Front Office ervoor dat het juiste vinkje hiervoor wordt aangevinkt. <p>Secretariaat wordt gevraagd om direct na aannemen van de nieuwe melding de verrijking bij de ketenpartners uit te zetten.</p> <p>Zie 2.5 CBS instructielijsten</p>
<p>Beoordelen melding en verrijking</p> <p>Medewerker Front Office Gedragswetenschapper Medewerker Crisisteam</p>	<p>De medewerker Front Office bespreekt in MDO met de gedragswetenschapper en/of vertrouwensarts om crisis/spoed te bepalen, indien er signalen zijn die hierop wijzen of bij twijfel.</p> <p>Bij crisis/spoed wordt de zorg overgedragen aan dienst 1 en 2 van het crisisteam.</p> <p>Zie 1.9 crisisinterventie</p>
<p>Veiligheidstaxatie</p> <p>Medewerker Front Office Medewerker Crisisteam</p>	<p>De medewerker Front Office voert de veiligheidstaxatie, binnen vijf werkdagen, uit en vraagt een collega de tweede check te doen.</p> <p>Bij crisis / spoed: de medewerker Front Office doet de eerste check van de veiligheidstaxatie en vraagt medewerker van crisisteam tweede check uit te voeren.</p> <p>Zie 1.3 Veiligheidstaxatie</p>

<p>Bepalen vervolgstappen</p> <p>Medewerker Front Office</p>	<p>Het vervolgtraject wordt ingezet door medewerker Front Office, afhankelijk van uitkomst veiligheidstaxatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen vervolgstappen nodig - Overdracht (zie 1.13 overdracht) - Vervolgstappen beleggen bij Veilig Thuis (zie 1.14 Keuze dienst na vervolgstappen VT) - Inzet regionaal maatwerk Veilig Thuis (zie 1.10 crisisbed volwassenen, 1.11 crisisbed jeugd of 1.12 THV)
<p>Inzetten vervolgtraject</p> <p>Medewerker Front Office Coördinator Back Office</p>	<p>Op het moment dat het lokale veld, een gecertificeerde instelling óf gespecialiseerde hulpverlening betrokken is, draagt medewerker Front Office de gemelde zorgen naar de betrokken hulpverlening over. Verdere route: zie 1.13 overdracht</p> <p>Op het moment dat er geen hulpverlening betrokken is, plaatst de medewerker Front Office de melding op de wachtlijst; BO Instroom De medewerker Front Office</p> <ul style="list-style-type: none"> - maakt de combirapportage op en hangt deze in het clavis dossier - checkt indien nodig het gezag register - haalt in het clavisdossier zijn/haar naam weg als cliëntverantwoordelijke en zet hem op cliëntverantwoordelijke 'BO instroom' - stuurt notificatie, met een korte samenvatting en voorgestelde prioriteit, naar de coördinator Back Office. <p>Verdere route: zie 1.14 Keuze dienst na vervolgstappen VT</p>
<p>Kritisch proces</p>	<p>Triage besluit binnen 5 werkdagen registreren. Veilig Thuis moet wettelijk binnen 5 werkdagen een triagebesluit nemen. Dit betekent dat de invoer, registratie en overdracht van de melding naar de cliëntverantwoordelijke "Veiligheidstaxatie" binnen twee dagen moet plaatsvinden na ontvangst melding. Overschrijding brengt het halen van deze wettelijke termijn in gevaar.</p>

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