Aanpak Acuut onveilig: **‘Bij wie moet je zijn als het misgaat?’**

Met de aanpak Acuut onveilig bouwt het Landelijk Netwerk Zorg-Straf aan een regionaal geïntegreerde crisisinterventie van 0-100 jaar, in plaats van versnipperd over organisaties. In Gelderland verkennen politie, jeugdbescherming, Veilig Thuis en andere partners hoe zij sneller samen kunnen triëren en handelen wanneer kinderen, gezinnen of betrokkenen direct gevaar lopen. Chantal Heins van Jeugd-bescherming Gelderland en Joost Dijkstra van de politie leggen uit waarom in crisissituaties samenwerking geen extra stap is, maar de kern van het werk. “Als je als team samenwerkt, kun je belangrijke informatie bij elkaar leggen voordat je naar een crisis toe gaat.”

Chantal Heins werkt als gedragswetenschapper Spoedeisende Zorg bij Jeugdbescherming Gelderland. Haar team staat 24/7 paraat voor crisissituaties waarbij jeugdigen betrokken zijn. Zij coacht collega’s op afstand, denkt mee over inhoudelijke vervolgstappen, ondersteunt bij casuïstiek en is betrokken bij bredere samenwerkingsafspraken.

Joost Dijkstra werkt bij de politie als Eenheidscoördinator Zorg en Veiligheid Oost-Nederland. Hij houdt zich bezig met de doorvertaling van beleid, samenwerkingsafspraken en de verbinding tussen politie en partners in zorg en veiligheid. Zijn basis ligt in het operationele politiewerk. “Ik ben twintig jaar geleden begonnen als agent en altijd betrokken geweest bij de aanpak van eergerelateerd geweld en huiselijk geweld.”

De juiste informatie en mensen

Als een kind midden in de nacht belt omdat het niet meer naar huis durft. Als de politie vertrekt richting een melding waarbij geweld en verward gedrag samenkomen. Als een hulpverlener voelt: hier moet nu iets gebeuren, maar niet precies weet welke organisatie als eerste moet worden ingeschakeld. Dan wordt zichtbaar hoe ingewikkeld crisiswerk is.

“Een crisis moet je tegemoet kunnen gaan met de juiste informatie en de juiste mensen”, zegt Chantal. “Als wij ergens naartoe gaan, moeten we die informatie nu vaak overal vandaan halen. Je krijgt mensen niet altijd te pakken, je hebt toestemming nodig om informatie te delen, en ondertussen is er wel een situatie waarin snel iets moet gebeuren.”

> *“Als je ter plaatse staat bij een huiselijkgeweldincident waarbij ook kinderen betrokken zijn en iemand psychotisch is, welk nummer ga je dan bellen?”*

Joost, die het perspectief van de politie inbrengt, haakt daarop in. “Als je het echt hebt over een crisis, zijn er in Oost-Nederland een paar partijen die je kunt bellen: GGZ, Veilig Thuis en Jeugdbescherming”, somt hij op. “Maar als je ter plaatse staat bij een huiselijkgeweldincident waarbij ook kinderen betrokken zijn en iemand psychotisch is, welk nummer ga je dan bellen? Dat is voor de politie best complex.”

Wanneer is iets acuut onveilig?

Acuut onveilig zijn alle situaties waarin betrokkenen direct in veiligheid gebracht moeten worden of we moeten checken of dat nodig is. De term acuut onveilig klinkt eenduidig, maar de praktijk laat zien dat verschillende organisaties er vanuit hun eigen opdracht naar kijken. Vanuit het perspectief van Chantal gaat het om situaties waarin voor een jeugdige direct iets moet gebeuren. “Bijvoorbeeld omdat er fysiek gevaar dreigt, of omdat er zoveel stress is dat iemand niet meer naar huis durft.”

Voor de politie ligt de drempel anders. “Als wij het hebben over acuut onveilige situaties, dan gaat het om spoedmeldingen”, duidt Joost. “Dan zijn we binnen een kwartier ter plaatse. Voor ons betekent het: er is nu iemand in levensgevaar of er dreigt direct gevaar, dus we moeten er meteen naartoe en zorgen dat de situatie stabiliseert.”

Eerst stabiliseren, daarna begrijpen

In acute situaties heeft de politie, naast de aard van de melding, in eerste instantie vooral informatie nodig over fysieke veiligheid. Wie zijn er betrokken? Zijn er wapens? Is er brand? Is iemand gewond? Is er direct gevaar voor aanwezigen of hulpverleners? “Dat is de informatie die wij nodig hebben als we aanrijdend zijn”, zegt Joost. “Maar als we eenmaal ter plaatse zijn en de situatie is gestabiliseerd, hebben we andere informatie nodig. Zijn er eerdere incidenten geweest? Zijn er afspraken gemaakt? Is er al hulpverlening betrokken? Dan helpt het enorm als we contact hebben met bijvoorbeeld het team van Chantal of Veilig Thuis.”

Bij Jeugdbescherming begint de triage met andere vragen. Wie belt er? Om welk kind gaat het? Waar is dat kind nu? Waar zijn de ouders of andere betrokkenen? Wat maakt dat er nu gehandeld moet worden? Daarna komt de achtergrondinformatie. Is er al hulpverlening betrokken? Zijn er vaker incidenten geweest? Is het gezin op de hoogte dat er gebeld wordt? Is Veilig Thuis betrokken? Is er een wijkteam betrokken? Zijn professionals welkom om langs te komen?

“Wij werken in principe in vrijwillig kader, maar we zijn niet vrijblijvend”, zegt Chantal. “Als een situatie echt onveilig is, vinden we manieren om die veiligheid in te schatten. Soms met hulp van de politie, soms met hulp van Veilig Thuis of een andere ketenpartner.”

Bij wie moet je zijn?

Wat nu nog vaak gebeurt: mensen bellen de organisatie waarvan ze denken dat die het meest passend is. Politie, Veilig Thuis, Jeugdbescherming, GGZ, vrouwenopvang of lokale teams.

> *“De politie wordt vaak gebeld, ook als de melding niet vanzelfsprekend een politietaak is”*

“Voor buitenstaanders is het ingewikkeld bij wie je moet zijn”, zegt Chantal. “Je hebt een crisis. Er is overlap tussen organisatie en dat maakt het ingewikkeld.” Joost ziet hetzelfde vanuit politiezijde. “De politie wordt vaak gebeld, ook als de melding niet vanzelfsprekend een politietaak is.” Niet omdat partners niet willen, benadrukt hij, maar omdat het systeem zo is ingericht. “Wij gaan naar allerlei verschillende soorten meldingen omdat er op dat moment vaak geen andere partij is die direct gaat”, zegt hij. “Maar je kunt je afvragen: is dit eigenlijk een melding voor de politie? Soms kan het ook stigmatiserend werken als er een politieauto voor de deur staat.”

Daar ligt een belangrijke reden voor de ontwikkeling naar regionaal geïntegreerde crisisinterventie. “Het mooie van zo’n crisisinterventieteam is dat je beter kunt bepalen wie er nodig is”, zegt Joost. “Misschien gaat de zorgpartij erop af. Misschien gaat de politie mee om te zorgen dat de situatie veilig blijft. Of misschien ondersteunt de politie omdat iemand suïcidaal is en de deur niet opent. Iedereen draagt bij vanuit de eigen rol, taken en bevoegdheden.”

Ook vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid wordt die beweging ondersteund. Arjan de Boer, MT-lid jeugdbescherming en huiselijk geweld, ziet hoe belangrijk het is dat organisaties elkaar in acute situaties sneller vinden. “Goede samenwerking maakt echt het verschil voor kinderen en volwassenen die direct gevaar lopen. In een crisissituatie telt elke minuut en moet voor iedereen direct duidelijk zijn wie in actie komt. In de praktijk werkt het nu niet zo. Voor bijvoorbeeld huiselijk geweld, jeugd en personen met verward en onbegrepen gedrag bestaan namelijk verschillende crisisteams. Dit terwijl bij een crisis vaak juist niet op voorhand duidelijk is in welk ‘hokje’ het geplaatst moet worden. Ik steun deze ontwikkeling van harte en ik heb bewondering voor de inzet van de betrokken organisaties hierin. Dit vraagt vertrouwen, openheid en de moed om anders te werken dan we gewend zijn. Juist daarin zit de waarde van deze ontwikkeling.”

Eén nummer, één gezamenlijk moment

Als Chantal en Joost hardop nadenken over hoe het beter kan, komen ze al snel uit bij één duidelijk toegangspunt. “Het begint al als we één, gezamenlijk nummer hebben”, geeft Chantal aan. “Mensen kunnen nu naar zoveel partijen bellen. Als daar één plek voor komt, verandert dat al heel veel.” Joost vult aan: “Als er straks zo’n crisisinterventieteam is, helpt het ook als er één nummer is dat we kunnen bellen, waar alle andere crisisorganisaties achter zitten.”

Maar het gaat niet alleen om bereikbaarheid. Minstens zo belangrijk is gezamenlijke triage: samen kijken wat er aan de hand is, welke expertise nodig is en wie het beste kan handelen. Als Joost hardop mag dromen wordt er bij een crisis eerst gezamenlijk gekeken. “Dan kun je op basis van alle informatie besluiten: in dit geval is het logisch dat een medewerker van het crisisteam samen met de politie of juist zelfstandig die kant opgaat.”

> *“Als je allemaal in één groot team zit, kun je belangrijke informatie bij elkaar leggen voordat je naar een crisis toe gaat”*

Chantal ziet daarin veel voordelen. “Als je allemaal in één groot team zit, kun je belangrijke informatie bij elkaar leggen voordat je naar zo’n crisis toe gaat. En je kunt samen gaan. Dat is prettig voor professionals, maar ook voor kinderen en gezinnen. Je combineert expertise en iemand hoeft niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal te doen.”

Het ijzer smeden als het heet is

In crisiswerk telt tijd. Niet alleen omdat direct gevaar moet worden weggenomen, maar ook omdat de bereidheid om hulp te accepteren kan verdwijnen zodra de spanning zakt. “Bij crises moet je het ijzer smeden als het heet is”, weet Chantal. “Je moet meteen met elkaar erop af. Anders heb je kans dat een gezin later zegt: het viel wel mee, het is allemaal niet meer nodig. Dan sluiten de deuren zich weer.”

Dat vraagt om snelheid, maar niet om haast zonder duiding. In acute situaties is het belangrijk dat de juiste expertise vanaf het begin betrokken is. De politie kan veiligheid brengen en stabiliseren,

maar is niet gespecialiseerd in de stem van het kind of de gedragswetenschappelijke weging van een gezinssituatie. Joost: “Daar hebben we echt onze partners voor nodig.”

Wat goed gaat en wat schuurt

Chantal ziet dat er de laatste tijd meer aandacht komt voor crisiswerk binnen de jeugdzorg. “Sinds de transitie in 2015 was crisis een beetje een ondergeschoven kindje. Nu zie je dat er onderzoeken worden uitgevoerd en samenwerkingen ontstaan. Er zit energie op.” Ook de samenwerking met partners ervaart ze vaak als betrokken en professioneel. “Tijdens een crisisinterventie zetten de partijen met wie wij samenwerken zich echt in voor het kind.”

> *“Je snapt van elkaar wat het betekent om in een crisis te handelen”*

Joost sluit zich daarbij aan.”Vooral met teams die gewend zijn crisiswerk te doen, zoals dat van Chantal, gaat samenwerking vaak soepel. Je spreekt sneller dezelfde taal. Je snapt van elkaar wat het betekent om in een crisis te handelen.”

Tegelijk schuurt het nog bij de grenzen tussen organisaties. Iedere partij heeft een eigen taakveld en eigen criteria. In de praktijk kan dat betekenen dat de politie ter plaatse staat en een partner belt, waarna die zegt: dit valt niet onder ons, bel iemand anders. “Als je bepaalt dat je in crisissituaties gezamenlijk optrekt, hoef je in het incident niet meer te zoeken naar de juiste partij”, zegt Joost.

Na de acute fase

Een crisis stopt niet altijd op het moment dat het directe gevaar is geweken. De overgang naar een passend vervolg is belangrijk. Chantal ziet daar nog een ontwikkelopgave. Spoedeisende Zorg is ingekocht om de acute crisis te doen en daarna over te dragen aan bijvoorbeeld Veilig Thuis, hulpverlening of een wijkteam. “Maar wij zouden vanuit Spoedeisende Zorg graag langer betrokken blijven”, zegt ze. “Een crisis duurt langer dan de acute situatie. Daar is nu nog minder aandacht voor.”

Ook dat past bij de bredere ambitie: niet alleen het incident afhandelen, maar zorgen dat er een passend vervolg komt. Zodat een gezin niet na de crisis opnieuw moet zoeken naar de juiste hulp, en professionals niet weer vanaf nul beginnen.

Gelderland als ontwikkelregio

Gelderland is benoemd als ontwikkelregio. Dat betekent dat Gelderland de ruimte krijgt om ervaringen op te doen en die in te brengen in de landelijke ontwikkeling. “Ik ben er blij mee dat wij hierin mogen pionieren”, zegt Chantal. Ze gebruikt een metafoor die ze recent hoorde: die van een lappendeken. “Je kunt wachten tot ergens landelijk wordt gezegd: zo gaan we het doen, maar dan kun je lang wachten. Je kunt ook vanuit je eigen project het verschil gaan maken, als een lapje van die deken. Die ervaringen dragen bij aan het landelijk kader.”

In Gelderland gebeurt dat al. Bijvoorbeeld met de pilot Samen op in acuut, waarin partners in het klein oefenen met gezamenlijke triage en interventie. “Dat vind ik een heel mooi resultaat”, zegt Chantal. “Je benut de crisis om informatie bij elkaar te leggen en vanuit daar samen het vervolg te bepalen. Of dat nu vanuit jeugdzorg is, Veilig Thuis, politie of samen is. Het is regionaal al een geïntegreerd crisisteam.” Joost ziet het als een methode om stapsgewijs te groeien. “Het werkt effectiever dan in één keer zo’n team neerzetten. Je beproeft dingen in de praktijk, ontwikkelt gaandeweg en leert elkaar beter kennen. Zo kom je tot een goede vorm van samenwerking.”

Wat kinderen, gezinnen en betrokkenen moeten merken

Wat moet een kind of gezin uiteindelijk merken van een betere aanpak Acuut onveilig? Voor Chantal begint dat bij duidelijkheid. “Waar kun je terecht als je een crisis hebt? Waar kun je naartoe bellen?” Maar het gaat ook om inhoudelijke kwaliteit en het niet steeds opnieuw hoeven vertellen van je verhaal. “Gezinnen moeten beter geholpen worden doordat er betere triage plaatsvindt en meteen de hulpverleners met de juiste expertise naar het gezin gaan. Dan kan het vervolg soepeler gaan en kun je beter afwegen wat voor dit specifieke gezin nodig is.”

“Als je meteen een goede interventie doet, profiteert iedereen daarvan”

De belofte van Acuut onveilig is dat professionals elkaar sneller vinden en beter weten wie en wat nodig is. Voor betrokkenen geldt dat zij zich meer gehoord en gezien voelen als professionals als team werken, of het nu om een acute situatie gaat of er in meer rustige tijden hulp en steun geboden wordt. Joost: “Als je meteen een goede interventie doet, profiteert iedereen daarvan.”

Meer weten over de aanpak Acuut onveilig?

Hoe ziet de route van acute onveiligheid naar duurzame veiligheid eruit? En welke rol spelen de verschillende organisaties daarin? Op onze website zetten we de aanpak, het werkproces en de belangrijkste uitgangspunten overzichtelijk op een rij.

Bekijk de pagina Acuut onveilig ->