



**ZORG EN  
VEILIGHEIDSHUIS**  
TWENTE

# Jaarplan 2024

---

20 februari 2024

## Colofon

**Rapport:** Jaarplan 2024

**Opsteller:** Ilse Sanders

*Enschede, februari 2024*

© 2024 Zorg en Veiligheidshuis Twente

# Inhoudsopgave

<b>1. Introductie</b>	<b>4</b>
<b>2. Doorkijk landelijke meerjarenagenda</b>	<b>4</b>
2.1 Maatschappelijke opgave	4
2.2 Landelijke ambitie	5
<b>3. Onderzoek positionering ZVHT</b>	<b>5</b>
<b>4. Uitvoeringsplan versteviging ZVHT</b>	<b>5</b>
4.1 Huis op orde	6
4.2 Verbinding met de omgeving	7
4.3 PGAx	7
4.4 ICT-migratie	7
<b>5. Informatiegestuurd werken</b>	<b>8</b>
<b>6. Preventie met Gezag</b>	<b>8</b>
6.1 Programma	8
6.2 Aanpak binnen ZVHT	8
<b>7. Regionale doorzettingsmacht</b>	<b>9</b>
7.1 Escalatiemodel	9
7.2 Rol van ZVHT	9
<b>8. Begroting</b>	<b>9</b>

# 1. Introductie

Voor u ligt het Jaarplan 2024 van Zorg en Veiligheidshuis Twente (ZVHT). In een tijd waarin de complexiteit van zorg- en veiligheidsvraagstukken blijft toenemen, is een integrale en samenhangende aanpak essentieel. ZVHT staat als centraal coördinatiepunt aan de voorkant van deze uitdaging, met een missie om de veiligheid en het welzijn van inwoners in Twente te bevorderen. Dit jaarplan biedt een strategisch kompas voor het komende jaar, waarin wij streven naar een geïntegreerde aanpak op domein-overstijgende casuïstiek. Samenwerking met onze ketenpartners vormt de kern van onze aanpak, waarbij wij krachten bundelen om tot effectieve oplossingen te komen.

## 2. Doorkijk landelijke meerjarenagenda

Vanuit de landelijke stichting Zorg en Veiligheidshuizen loopt de meerjarenagenda 2021-2024 dit jaar af. Dit betekent dat er in 2024 een nieuwe landelijke meerjarenagenda wordt opgesteld. Kijkend naar de eerste contouren van deze landelijke koers wordt er geïnvesteerd op een meer gedeelde visie van de 30 Zorg en Veiligheidshuizen die Nederland kent. Momenteel is de werkwijze van de ZVH'en gebaseerd op het landelijke kader wat dateert uit 2013. Het doel is om dit kader te actualiseren waarin de relevantie ontwikkelingen binnen de domeinen zorg & veiligheid worden meegenomen. Het uitgangspunt hierbij is dat diverse maatschappelijke opgaven, maar ook beleidsontwikkelingen raken aan het veld waarin de ZVH'en opereren. De actualisatie van dit landelijke kader zal een regionale vertaling krijgen voor Twente in het Jaarplan 2025.

### 2.1 Maatschappelijke opgave

In Nederland is er een kleine groep mensen die (ernstig) risicogedrag vertoont door een opeenstapeling van problemen. Wanneer deze opeenstapeling aan problemen gepaard gaat met een acuut en aanzienlijke veiligheidsrisico voor henzelf, hun naasten of de bredere leefomgeving vraagt dit om een persoonsgerichte aanpak. In de afgelopen jaren wordt er vanuit de verschillende ZVH'en gewerkt aan deze persoonsgerichte, domein-overstijgende aanpak waarbij het draait om perspectief bieden aan (kwetsbare) inwoners en hun omgeving.

De ketenpartners binnen de ZVH'en merken dat ondanks de inzet van het samenwerkingsverband de afgelopen jaren de complexe problematiek niet is afgenomen (bron: Landelijke Stichting Zorg en Veiligheidshuizen, 2024). Ondanks dat er beperkt onderzoek gedaan wordt naar de toename in complexe veiligheidsproblematiek, wordt er in het algemeen wel een gestage toename gezien in het aantal meldingen bij de ZVH'en. De toename in meldingen wordt onder andere gelinkt aan de effecten van verharding van criminaliteit, extramuralisering<sup>1</sup> en dat kwetsbare jonge inwoners in aanraking komen met complexe problematiek. Ook een gebrek aan beschikbare randvoorwaarden voor een effectieve aanpak is een kwetsbaarheid. Hierbij kan gedacht worden aan tijdige toegang tot een juiste behandeling of toegang tot passende woonruimte. Van belang is om hier ook te vermelden dat de toenemen de vraag aan ZVH'en niet alleen te verklaren is door de hoeveelheid meldingen, maar het gaat juist ook om de toenemende complexiteit van de casuïstiek.

---

<sup>1</sup> Het streven om buiten de muren van een intramurale instelling (waar iemand opgenomen wordt) gelijkwaardige zorg te bieden bijvoorbeeld in de eigen woning.

## 2.2 Landelijke ambitie

De aankomende jaren is de landelijke ambitie om meer uniform te werken binnen de ZVH'en. Dit betreft onder andere het proces van casuïstiek aanmelden, de kaders om deze aanmeldingen te verrijken en triageren, maar ook werkafspraken tussen (landelijk gevestigde) ketenpartners onderling. Ook is er aandacht voor voldoende capaciteit en professionalisering van de ZVH'en. Door meer te investeren in een gemeenschappelijke basistaakopvatting voor alle ZVH'en wordt getracht heldere verwachtingen te scheppen bij zowel interne medewerkers als externe ketenpartners. Er is een regionale *couleur locale* om de basistaakopvatting aan te passen op aanvullende taken en verantwoordelijkheden, mits dit niet ten koste gaat van de landelijk gestelde kernopvatting.

## 3. Onderzoek positionering ZVHT




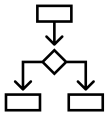
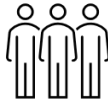

De verantwoordelijkheid voor de, toen nog, Veiligheidshuizen werd in 2013 door het Rijk ondergebracht van het Openbaar Ministerie naar de gemeenten. Enkele jaren later werd in Twente besloten dat het Zorg en Veiligheidshuis onder Veiligheidsregio Twente (VRT) kwam te vallen. Sinds 2018 zijn de medewerkers van ZVHT daardoor in dienst van de VRT. Veiligheidsregio's zijn samenwerkingsverbanden van hulpverleningsdiensten. De primaire taken zijn brandweezorg, rampenbestrijding, crisisbeheersing en geneeskundige hulpverlening. Naast deze primaire taken includeert Veiligheidsregio Twente ook een aantal aanvullende OOV-taken (Openbare Orde en Veiligheid). In 2024 wordt opnieuw gekeken naar de positionering van deze OOV-taken waar het Zorg en Veiligheidshuis Twente er één van is.

De voornaamste doelstelling van dit onderzoek is om opnieuw te laten onderzoeken of deze OOV-taken wel of niet blijvend binnen de VRT moeten worden ondergebracht. De primaire wens is om nog eens duidelijk in beeld te brengen hoe de placemat van OOV-taken er uit zien en hoe de geldstromen lopen. Het gaat om een situatieschets waarbij gekeken wordt of de argumenten en besluitvorming die destijds ten grondslag lagen aan het onderbrengen van de betreffende onderdelen binnen de VRT, nog steeds geldend en passend zijn. Het streven is om in april 2024 de conclusies en aanbevelingen te delen met het Algemeen Bestuur van Veiligheidsregio Twente en het Districtelijk Veiligheidsoverleg (DVO).

## 4. Uitvoeringsplan versteviging ZVHT

In 2023 is onderzoek verricht naar de ontwikkelpunten van ZVHT en de behoeften van de veertien Twentse gemeenten en andere ketenpartners uit de domeinen zorg, veiligheid en straf om ZVHT te verstevigen. In het Jaarverslag 2023 is te lezen dat hier een start mee is gemaakt en op welke ontwikkelpunten al is ingezet en concrete resultaten zijn behaald. Het gewenste toekomstbeeld is als een ontwikkellijijn op de volgende pagina schematisch samengevat.

In het eerste kwartaal 2024 wordt aan de Stuurgroep Zorg, Veiligheid en Straf (ZVS) door ZVHT om akkoord gevraagd om een nieuwe themagroep te installeren hangend onder de Expertgroep ZVS. De beoogde opdracht voor deze themagroep zal de verdere uitwerking van het uitvoeringsplan versteviging ZVHT worden.

 <h3>Zichtbaarheid</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Deelname aan themagroepen</li> <li>» Betrokkenheid bij ketenpartners</li> <li>» Toegankelijk voor alle convenantpartners</li> </ul>	 <h3>Huis op orde</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Missie, visie en strategie verstevigen</li> <li>» Beschrijving werkwijze opstellen</li> <li>» Inclusiecriteria casustafels vaststellen</li> </ul>	 <h3>Advisering</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Onderscheid van drie rollen ZVHT meer inzichtelijk</li> <li>» Investering advisering strategisch en tactisch niveau</li> <li>» Trends en ontwikkeling meer communiceren met ketenpartners</li> </ul>
 <h3>Governance structuur</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Voorstel nieuwe themagroep ZVHT</li> <li>» Meer afstemming in lijn met Expert- en Stuurgroep ZVS</li> </ul>	 <h3>Doelgroepen</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Huidige doelgroepen beter inzichtelijk voor ketenpartners</li> <li>» Verkenning nieuwe doelgroepen zoals Preventie met Gezag en MDA++</li> </ul>	 <h3>Capaciteit en kosten</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Verkennen: huidige capaciteit voldoende voor ontwikkelopgave?</li> <li>» Verdere besteding landelijke POK-gelden/reserves ZVHT</li> </ul>

## 4.1 Huis op orde

De inzet op het speerpunt 'huis op orde' loopt door in 2024. Met dit speerpunt wordt verwezen naar de interne processen en samenwerking binnen het ZVHT. Het verwijst voornamelijk naar de organisatorische, administratieve en operationele aspecten die bijdragen aan het goed functioneren. In 2024 zal er specifiek worden geïnvesteerd op de volgende punten:

- » **Functiehuis:** Binnen de gehele organisatie van Veiligheidsregio Twente (de beheersorganisatie van ZVHT) wordt het functiewaarderingssysteem (HR21) herzien. Dit betekent ook dat alle rollen binnen ZVHT worden bekeken. Dit proces overlapt het interne proces waarbij de functie van de procesondersteuner wordt herijkt. Hierbij wordt onderzocht of en in welke hoedanigheid er vanuit het proces behoefte is aan de doorontwikkeling van deze rol. Hierbij wordt specifiek de voor ZVHT nieuwe de rol van de informatiecoördinator onderzocht.
- » **Werkproces:** De in 2023 opgestelde 'casusreis'<sup>2</sup> wordt verder uitgewerkt in een geconcretiseerd werkproces. Dit werkproces zal vervolgens worden gecommuniceerd met de betrokken ketenpartners. Gepaard met dit actiepunt gaat het opstellen en communiceren van de inclusiecriteria per casustafel binnen ZVHT.
- » **Verruiming toegankelijkheid:** In 2024 wordt de toegankelijkheid van het aanmelden van een nieuwe casus bij ZVHT verruimd. Waar tot 2024 alleen de gemeente een casus kon aanmelden, is vanaf dit jaar het aanmelden van een casus bij ZVHT toegankelijk voor al haar convenantpartners.

<sup>2</sup> De reis die een nieuw aangemelde casus afreist binnen het interne werkproces van ZVHT.

- » **Samenwerkingsconvenant:** Het herziende convenant met bijhorend privacy protocol wordt met de ketenpartners van ZVHT ter ondertekening gedeeld. Daarmee treden ook de geactualiseerde werkafspraken tussen de betrokken ketenpartners rondom de privacy wetgeving in.

## 4.2 Verbinding met de omgeving

Waar ZVHT in de afgelopen tijd vooral de focus heeft gelegd op interne processen, staat in 2024 de verbinding met haar omgeving centraal. Met een zogenaamde 'roadshow' door Twente richt ZVHT zich op het versterken van de verbinding met haar ketenpartners, sleutelfiguren en bestuurders. Tijdens deze reeks van afspraken gaat ZVHT niet alleen in op trends en ontwikkelingen, maar gaat zij ook actief perspectieven en behoeften ophalen. Deze roadshow is dus meer dan een informatief initiatief, het is een cruciale stap in het versterken van de samenwerkingsverbanden en het bevorderen van een gezamenlijke aanpak binnen het zorg- en veiligheidsdomein. Deze ambitie sluit aan bij het uitvoeringsplan van de versteviging ZVHT.

## 4.3 PGAx

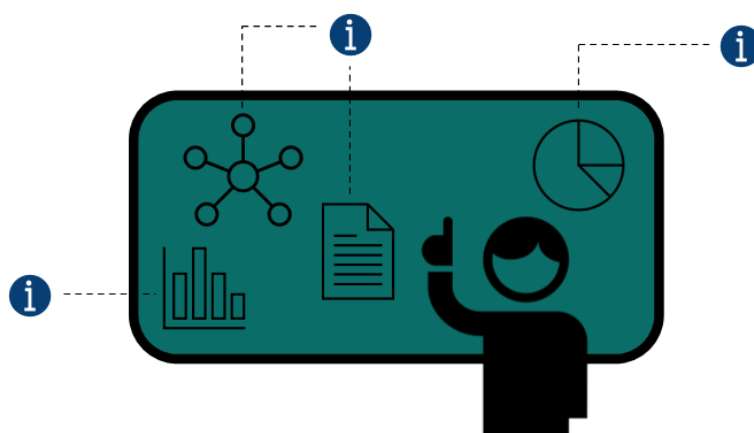
In 2023 zijn de eerste twee vangnetten (digitale werkomgeving voor het volgen van casuïstiek), van GCOS gemigreerd naar PGAx. In het eerste kwartaal van 2024 gaan ook de overige vangnetten van ZVHT van VIS2 naar PGAx migreren. Deze digitale migratie gaat gepaard met een praktische training die Ranshuijsen bv. samen met ZVHT aanbiedt aan alle betrokken ketenpartners die (gaan) werken PGAx. Een prioriteit binnen het nieuwe werkproces binnen PGAx is het inrichten van een koppeling met de Basisregistratie Personen (BRP). Bij de aanvang van de samenwerking binnen dit cliëntvolgsysteem is de BRP-koppeling voor ZVHT nog niet gereed. Dit heeft als consequentie dat ZVHT in de tijdelijkheid werkt met een tussenoplossing waarin de Twentse gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor de BRP-check bij een nieuwe aanmelding bij het ZVHT. Dit geldt ook voor de monitoring van eventuele wijzigingen in de BRP zolang de casus opgeschaald is naar ZVHT. In kwartaal 1 van 2024 treedt deze tijdelijke oplossing in werking en communiceert ZVHT hierover richting haar ketenpartners.

## 4.4 ICT-migratie

In 2023 is door adviesbureau Berenschot een risicoanalyse gemaakt voor Zorg en Veiligheidshuis Twente ten aanzien van informatieveiligheid en privacy. Dit heeft ertoe geleid dat er in 2024 een ICT-migratie plaatsvindt van SamenTwente naar Veiligheidsregio Twente. Dit heeft als doel om zowel meer duidelijkheid te scheppen over welke partij systeemverantwoordelijk is als verheldering van taken en verantwoordelijkheden. De grootste opgave ligt hierin in de ICT-migratie van zowel hardware als software van ZVHT.

## 5. Informatiegestuurd werken

Zorg en Veiligheidshuis Twente zet ambities in op transformatie naar informatiegestuurd werken. Dit is een veranderproces waarbij data en informatie een meer centrale rol krijgen bij het nemen van beslissingen en het optimaliseren van onze interne werkprocessen. De overgang naar informatiegestuurd werken markeert een belangrijke fase in de verdere versteviging van ZVHT zoals beschreven in het onderzoeksrapport van Rinske Wolters dat in 2023 is gepubliceerd. Het fundament van informatiegestuurd werken rust op het verzamelen en analyseren van data waarin het systeem PGAx een belangrijke rol vervult. Het streven is om de beschikbare data meer te benutten in onze advisering, werkwijze en besluitvorming.



## 6. Preventie met Gezag

### 6.1 Programma

In het landelijke programma Preventie met Gezag (PmG) heeft als doel dat deelnemende gemeenten de komende jaren, samen met hun partners, voorkomen dat jonge aanwas in aanraking komt met (georganiseerde) criminaliteit en daar verder in afglijdt. Dit programma is een gerichte aanpak voor kwetsbare wijken in Nederland, Twente neemt deel aan het programma voor de wijk Glanerbrug (gemeente Enschede). Primair wordt ingezet op preventie: jongeren kansen bieden door alternatieve oplossingen aan te dragen. Maar het programma biedt ook mogelijkheden om waar nodig repressief op te treden.

### 6.2 Aanpak binnen ZVHT

ZVHT is één van de partijen die een rol gaat spelen binnen het programma PmG gericht op Glanerbrug. In de eerste helft van 2024 wordt er extra capaciteit op procesmanagement en procesondersteuning geworven om een aanpak op te zetten op de extra casuïstiek die in beeld komt door de investeringen uit het programma PmG. Vanuit de verschillende rollen die ZVHT kent wordt er vanuit PmG een beroep gedaan op de rol van regievoerder op complexe casuïstiek en op de rol van expertise centrum in het stevig neerzetten van een multidisciplinair netwerk voor passende persoonsgerichte aanpakken.



## 7. Regionale doorzettingsmacht

### 7.1 Escalatiemodel

Regionale doorzettingsmacht (RDM) is een landelijke opdracht die ook in Twente wordt vormgegeven. RDM is een escalatiemodel waarbij passende zorg voor cliënten wordt gezocht, via een opschalingsmodel dat uit 4 treden bestaat. Voor trede 3 wordt in Twente een bestuurlijk escalatieoverleg ingesteld. Het bestuurlijk escalatie overleg is zeer incidenteel bedoeld, niet als structureel casuïstiek-overleg en vormt daarmee een nieuwe rol binnen het gehele veld van Zorg, Veiligheid & Straf. Iedere betrokken bestuurder zit hier, met behoud van de eigen verantwoordelijkheid, om gezamenlijk tot een oplossing te komen voor de inwoner. Ook heeft het tot doel een leerproces te ontwikkelen, waarbij wij op langere duur deze situaties gaan voorkomen. Voor trede 3 van RDM (veiligheidsproblemen met een gecombineerde zorgbehoefte) is de gemeentebestuurder initiatiefnemer van het bestuurlijk escalatie overleg op aangeven van het Zorg en Veiligheidshuis.

In trede 3 gaan bestuurders om tafel om in samenwerking een oplossing te vinden, forceren of accorderen (als er vanuit trede 1 of 2 een advies is gegeven) voor de specifieke cliënt. Vanwege wachttijden is bekend dat er cliënten zijn die niet meteen kunnen worden geholpen. Het belang van de bestuurlijke tafel is daarom ook dat de regio zicht krijgt op eventueel ontbrekend aanbod en daarover regionaal het gesprek voert met de relevante partijen. In trede 3 kan worden bepaald of het benodigde aanbod er werkelijk niet is; in hoeverre er goed gebruik wordt gemaakt van de beschikbare regionale (ggz-)capaciteit en wat er nodig is om een sluitend aanbod te creëren.

### 7.2 Rol van ZVHT

ZVHT krijgt een nieuwe rol met betrekking tot RDM doordat zij het coördinatiepunt gaat vormen bij trede 3. Dit betekent dat ZVHT de volgende nieuwe taken gaat oppakken:

- » **Aanmelding;** In ontvangst nemen van casussen, waarvoor aan de reguliere tafels geen passende oplossing werd gevonden.
- » **Overzicht** krijgen welk proces een aangemelde casus heeft doorlopen.
- » **Organiseren** dat de juiste bestuurders (voor deze specifieke situatie) geïnformeerd worden en de gemeente opdracht geven het bestuurlijk escalatie overleg te plannen.
- » **Organisatie van het leerproces.** Jaarlijks zal tenminste één keer in het kader van integraal leren, intervisie georganiseerd worden op casuïstiek. Bij de evaluatiemomenten sluiten de regionale portefeuillehouder en projectleider Onbegrepen gedrag aan om te volgen hoe RDM in Twente verloopt en om eventuele knelpunten te signaleren en op te pakken richting stuurgroep ZVS en eventuele landelijke lobbyactiviteiten bij systeemhiaten.

Het coördinatiepunt wordt bij ZVHT geborgd met procesafspraken rond de werkwijzen. Deze worden in 2024 verder uitgewerkt.

## 8. Begroting

Ondanks dat het Zorg en Veiligheidshuis organisatorisch onderdeel is van Veiligheidsregio Twente, kent ZVHT een separate financieringsstroom. De begroting van 2024 bestaat uit twee structurele geldstromen.

Rijksbijdrage	€ 637.000
Gemeentelijke bijdrage (de totale som van veertien gemeenten)	€ 260.000

Voor de bijdrage van ZVHT in het programma Preventie met Gezag worden in 2024 afspraken gemaakt met gemeente Enschede afspraken over een aanvullende financiële bijdrage.