

Tweede externe evaluatie van het 24/7 Locket Politie

Eindrapportage



Juni 2014

Nils Burger
Clemy van Koningsbruggen
Marcella Pommée
Hans te Brake

SAMENVATTING

Op 25 april 2012 heeft de minister van Veiligheid en Justitie het 24/7 Loket Politie geopend. Het 24/7 Loket Politie (hierna: het 24/7 Loket of kortweg het Loket) streeft er naar om een laagdrempelig en onafhankelijk platform te bieden voor vragen over mentale weerbaarheid en zorg. In het voorjaar van 2013 heeft Stichting Impact een eerste evaluatie van het 24/7 Loket gedaan, met daarin een zestal aanbevelingen voor verbetering (zie bijlage 1). Sindsdien is het Loket landelijk uitgerold aan de hand van een groeimodel.¹ Het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid wil de kwaliteit en effectiviteit van het 24/7 Loket blijvend verbeteren. Daarom heeft zij aan Stichting Impact gevraagd om een tweede evaluatie uit te voeren. Voorliggend rapport beschrijft deze tweede evaluatie.

Net als vorig jaar, hebben de onderzoekers op basis van documentonderzoek en interviews een overzicht van sterke punten en verbeterpunten opgesteld. Onderstaand worden de belangrijkste daarvan genoemd.

Belangrijkste sterke punten

- *De toegevoegde waarde van het 24/7 Loket wordt breed onderschreven.* Bijna alle respondenten denken dat het 24/7 Loket een (grote) toegevoegde waarde heeft ten aanzien van de bestaande psychosociale hulpverlening door de politieorganisatie. Onder meer omdat een bredere doelgroep wordt bediend dan alleen de werkzame politiemedewerkers, hulp wordt geboden aan cliënten die geen gebruik willen maken van de interne zorglijn (o.a. wegens anonimiteit, laagdrempeligheid, onbekendheid met en ontevredenheid over de interne hulpverlening), en het 24/7 Loket altijd bereikbaar is.
- *Doelgerichte hulpverlening op maat.* Per cliënt worden individuele doelen opgesteld, en een daarop gerichte aanpak afgesproken. Frequent vertellen respondenten dat het 24/7 Loket haar uiterste best doet om de hulpvraag van cliënten op te pakken en daarbij maatwerk levert.
- *Versterking veerkracht als uitgangspunt.* Het 24/7 Loket geeft invulling aan het versterken van de veerkracht van cliënten middels de implementatie van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd², en neemt de daarin geldende principes als uitgangspunt.
- *Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid zijn geborgd.* De interne processen zijn hiertoe adequaat ingericht. Er zijn bij de respondenten geen voorvallen bekend waarin de vertrouwelijkheid of onafhankelijkheid is geschaad. Respondenten hebben vertrouwen dat het 24/7 Loket handelt vanuit het belang van de cliënt en niet onder eventuele druk van de politieorganisatie haar hulpverlening aan een cliënt zou veranderen.
- *Casusstiekoverleg wordt positief beoordeeld.* Het periodieke casuïstiekoverleg tussen bedrijfsmaatschappelijk werkers van de regionale eenheid en maatschappelijk werkers van het 24/7 Loket is cruciaal voor de bestendinging van de onderlinge samenwerking en wordt (zeer) positief beoordeeld.
- *Goede aansluiting 24/7 Loket bij huidig beleid Nationale Politie.* De doelen, uitgangspunten en werkwijze van het 24/7 Loket zijn bijna geheel in overeenstemming met het in ontwikkeling zijnde landelijke beleid rond ondersteuning en zorg.

Belangrijkste verbeterpunten

- *De doelen en uitgangspunten 24/7 Loket zijn nog onvoldoende duidelijk.* De in documentatie vastgelegde doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket zijn niet SMART³ geformuleerd. Bovendien lijken er een aantal aanvullende impliciete doelen en uitgangspunten te zijn die wel worden gehanteerd maar niet zijn beschreven.
- *Aanbod 24/7 Loket niet geheel bekend.* Onduidelijk is met welke vragen cliënten bij het 24/7 Loket terecht kunnen en of het Loket bijvoorbeeld alleen voor PTSS geldt. Los van de inhoud van de hulpvraag, bestaat er ook veel onduidelijkheid over de concrete producten die het 24/7 Loket biedt. Respondenten zeggen zelf meerdere keren dat ze niet weten welke producten er zijn. Een aantal respondenten denkt dit wel te weten, maar bijna allemaal blijken ze slechts een deel van het aanbod te kennen.

¹ Het Loket is gestart, ingericht en uitgevoerd met de insteek om gaandeweg de kwaliteitsborging steeds verder vorm te geven. Bij de start was duidelijk dat er binnen dit groeimodel nog veel uitgewerkt moest worden, zowel door de Basis als door de politie.

² Impact, 2012.

³ SMART staat voor: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

- *Terugkoppeling naar de politieorganisatie.* Respondenten geven aan dat de anonimiteit van de cliënten geborgd moet blijven, maar dat meer (geaggregeerde/geanonimiseerde) informatie op niveau van de eenheid heel waardevol kan zijn voor onder meer de verbetering van de interne zorglijn. Dit betreft vragen als: hoeveel cliënten uit de eenheid hebben contact gezocht met het 24/7 Loket? Met welke vragen kan of wil men niet bij de interne zorglijn aankloppen? Hoeveel cliënten uit de eenheid willen geen contact met de interne zorglijn van de eenheid en waarom niet? Zijn er verbeteringen mogelijk in de interne zorglijn?
- *Signalering en tijdige doorverwijzing?* Een regelmatig geuite zorg, is dat het 24/7 Loket mogelijk niet voldoende in staat is om psychische problematiek te signaleren en tijdig door te verwijzen. Respondenten dragen hiervoor de volgende argumenten aan:
 - o twijfels over de kwaliteit van de TCL-screeningslijst en het gebruik daarvan;
 - o in het 24/7 Loket en bij het casuïstiekoverleg met de eenheden zijn alleen (bedrijfs)maatschappelijk werkers betrokken en is geen medische kennis aanwezig, waardoor bepaalde problematiek mogelijk ten onrechte niet als psychiatrisch wordt geïdentificeerd;
 - o voor psychische problematiek anders dan PTSS is geen beschreven proces voor het toepassen van screeningsinstrumenten;
 - o de ervaringen van respondenten verschillen in hoeverre er bij procesmatige begeleiding consistent wordt gewerkt met vaste evaluatiemomenten.

Aanbevelingen

Op basis van de in deze evaluatie gevonden verbeterpunten, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Maak de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket concreter en resultaten beter meetbaar (SMART) en gebruik deze voor het benoemen en meten van specifieke kwaliteitsindicatoren.
2. Versterk de feedbackloop naar de politieorganisatie en de interne zorglijn, om daardoor de leercyclus verder op te bouwen (zie bovenstaand verbeterpunt 3).
3. Verduidelijk het aanbod van de verschillende typen hulpverlening door het 24/7 Loket en vergroot de bekendheid van het Loket.
4. Verbeter de vroegsignalering en doorverwijzing door aansluiting van bedrijfsarts en/of psycholoog en systematisch gebruik van screeningsinstrumenten.
5. Evalueer systematisch de voortgang en resultaten van procesmatige hulptrajecten.

Het 24/7 Loket lijkt een duidelijke toegevoegde waarde te hebben in de hulp- en zorgverlening. Om haar potentie nog meer te verwezenlijken, zouden de Basis, het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid en de politie het kwaliteitsdenken en –handelen nog een stap verder moeten brengen. Opgemerkt dient te worden dat de aanbevelingen 1, 3, 4 en 5 (in iets andere bewoording) blijven staan uit de evaluatie van vorig jaar. Het hebben van een duidelijk aanbod, formuleren van specifieke (SMART) doelen en uitgangspunten, en systematisch evalueren daarvan, zijn voorwaarden voor een goed functionerend kwaliteitssysteem. Deze aanbevelingen verdienen dan ook verhoogde aandacht.

INHOUD

Samenvatting.....	0
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding, doel en onderzoeksvragen	3
1.2 Methoden.....	4
1.3 Leeswijzer.....	4
2. Evaluatiekader.....	5
2.1 Kwaliteitsmodel.....	5
2.2 Doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket.....	5
2.3 Evaluatiekader: uitwerking kwaliteitsmodel	7
3. Bevindingen.....	9
3.1 Uitrol, wensen, behoeften en eisen	9
3.1.1 Implementatie 24/7 Loket en afstemming met regionale eenheden	9
3.1.2 Wensen, behoeften en bereiken van cliënten	11
3.1.3 Website Blauwe Veerkracht	13
3.2 Primair proces van het 24/7 Loket.....	13
3.2.1 Aanbod van diensten aan cliënten	13
3.2.2 Hulpverlening: feitelijke ondersteuning, vroegsignalering en doorverwijzing.....	15
3.2.3 Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid	16
3.2.4 Contextkennis politie, risicobeheersing en andere randvoorwaarden	17
3.3 Evaluatie	18
3.3.1 Resultaten en tevredenheid bij cliënten	18
3.3.2 Kennisopbouw, kwaliteitssysteem en continue verbetering	19
3.4 Aansluiting bij het beleid van de Nationale Politie.....	20
4. Conclusies en aanbevelingen.....	22
4.1 Conclusies	22
4.2 Aanbevelingen	23
Bijlage 1: Aanbevelingen 1 ^e evaluatie 24/7 Loket en hun implementatie.....	26
Bijlage 2: Gesprekspartners	27
Bijlage 3: Geraadpleegde documentatie	28
Bijlage 4: Topiclijst voor de interviews.....	29

1. INLEIDING

Op 25 april 2012 heeft de minister van Veiligheid en Justitie het 24/7 Loket Politie geopend in Doorn. Het 24/7 Loket Politie (hierna: het 24/7 Loket of kortweg het Loket) streeft er naar om een laagdrempelig en onafhankelijk platform te bieden voor vragen over mentale weerbaarheid en zorg. Uitgangspunt daarbij is de eigen verantwoordelijkheid van de politiemedewerkers, waarbij het 24/7 Loket de zelfredzaamheid versterkt. Beheerder en directe opdrachtgever van het Loket is het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie. De uitvoering van het Loket wordt gedaan door Stichting de Basis.

Stichting Impact is voor het tweede jaar op rij door het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid gevraagd om te evalueren in hoeverre de doelstellingen van het Loket gerealiseerd worden. Voorliggende rapportage presenteert de uitkomsten van deze evaluatie.

1.1 AANLEIDING, DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN

Aanleiding en context

In het voorjaar van 2013 heeft Stichting Impact een eerste evaluatie van het 24/7 Loket gedaan, met daarin een zestal aanbevelingen voor verbetering (zie bijlage 1). Sindsdien is het Loket landelijk uitgerold. Het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid wil de kwaliteit en effectiviteit van het 24/7 Loket blijvend verbeteren. Daarom heeft zij aan Stichting Impact gevraagd om een tweede evaluatie uit te voeren.

Als context van de evaluatie is het belangrijk om aan te geven dat het 24/7 Loket voortkomt uit een groeimodel. Het Loket is gestart, ingericht en uitgevoerd met de insteek om gaandeweg de kwaliteitsborging steeds verder vorm te geven. Bij de start was duidelijk dat er binnen dit groeimodel nog veel uitgewerkt moest worden, zowel door de Basis als door de politie. Voorliggende evaluatie zal de stand van zaken in deze uitwerking tonen.

Doel

De tweede externe evaluatie van het 24/7 Loket heeft drie doelen:

1. Evalueren in hoeverre de huidige werkwijze van het 24/7 Loket in overeenstemming is met de door het 24/7 Loket geformuleerde doelen en uitgangspunten. Daarbij is in het bijzonder aandacht voor het opvolgen van de verbeterpunten uit de eerste evaluatie van het 24/7 Loket in 2013. Ten aanzien van de evaluatie in 2013 wordt bovendien stilgestaan bij de cliëntervaringen in zoverre die bekend zijn en de werking van het digitale loket Blauwe Veerkracht als toegangspunt voor het 24/7 Loket.
2. Evalueren in hoeverre het 24/7 Loket aansluit bij het huidige beleid ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie. Daarbij wordt in het bijzonder gekeken naar het beleid geformuleerd door het landelijk project Veilig en Gezond Werken (onderdeel van HRM).
3. Evalueren in hoeverre het kwaliteitssysteem van het 24/7 Loket operationeel is, en geïntegreerd is in het overkoepelende kwaliteitssysteem van Stichting de Basis. Deze integratie is een voorwaarde wanneer Stichting de Basis haar volledige kwaliteitssysteem wil laten toetsen aan de hand van de ISO 9001 normering.

Onderzoeksvragen

Dit onderzoek tracht antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Wat zijn de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket?
2. Wat is de huidige werkwijze van het 24/7 Loket?
3. In hoeverre is de huidige werkwijze van het 24/7 Loket in overeenstemming met de door het 24/7 Loket geformuleerde doelen en uitgangspunten?
4. In hoeverre sluiten de doelen, uitgangspunten en huidige werkwijze van het 24/7 Loket aan bij het beleid ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie?
5. In hoeverre is het kwaliteitssysteem van het 24/7 Loket operationeel en geïntegreerd in het overkoepelende kwaliteitssysteem van Stichting de Basis?

1.2 METHODEN

De evaluatie is gebaseerd op gesprekken met direct betrokkenen bij het 24/7 Loket en het bestuderen van documentatie. We hebben gesproken met een breed spectrum van respondenten, zowel vanuit de politieorganisatie (zorgverleners en beleidsmakers uit diverse regionale eenheden en landelijk) als vanuit het 24/7 Loket (diverse hulpverleners en managers). In totaal spraken we 21 betrokkenen (zie bijlage 2 voor een overzicht van de respondenten). Op basis hiervan hebben we een omvattend beeld gekregen van de huidige situatie, zoals onder meer blijkt uit de zogenaamde verzadiging van informatie (Boeije, 2006) die aan het einde van de dataverzameling optrad.

De interviews vonden plaats op basis van een topiclijst (zie bijlage 3). De topiclijst uit de evaluatie van 2013 diende ook nu weer als uitgangspunt en is op een aantal plaatsen aangevuld. Centraal stonden steeds de ervaringen van de respondenten met het 24/7 Loket. Dus niet zo zeer hun meningen en wat ze over het Loket hebben gehoord, maar feitelijkheden en wat zij zelf hebben gezien. Omdat niet alle respondenten directe ervaring hadden met het 24/7 Loket, bijvoorbeeld omdat er in hun regio nog geen cliënten van het Loket bekend waren, kwamen niet alle topics in ieder gesprek aan bod.

Van de interviews maakten wij gespreksverslagen die we ter toetsing van eventuele feitelijke onjuistheden aan de respondenten voorlegden. De getoetste verslagen zijn vervolgens, samen met de bestudeerde documenten, aan de hand van het evaluatiekader (zie hoofdstuk 2) thematisch geanalyseerd.

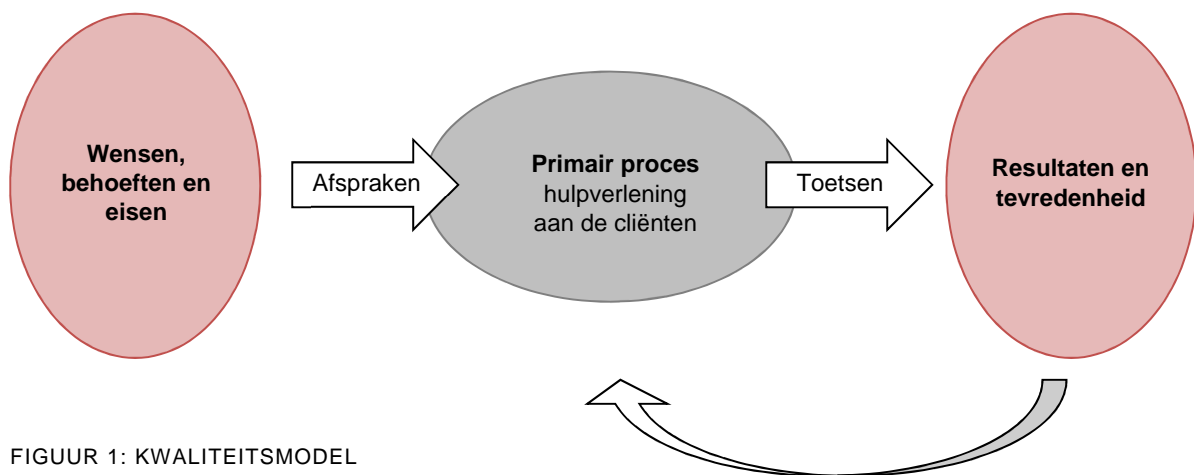
1.3 LEESWIJZER

Om het 24/7 Loket te kunnen evalueren moet eerst bepaald worden wat er precies wordt geëvalueerd. Daarom presenteren we in hoofdstuk 2 het evaluatiekader dat leidend was bij het verzamelen en analyseren van de informatie over het Loket. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de evaluatie beschreven in een aantal sterke punten en verbeterpunten. Daarbij hanteren wij de structuur van het evaluatiekader. Hoofdstuk 4, tenslotte, geeft eerst antwoord op de vijf onderzoeksvragen. Daarna doen we een aantal praktische aanbevelingen.

2. EVALUATIEKADER

Op basis van het algemene kwaliteitsmodel zoals gehanteerd in de ISO-9001 normering en de HKZ-normering, hebben we een evaluatiekader opgesteld voor het 24/7 Loket. Het algemene kwaliteitsmodel was de basis en is vervolgens ingevuld aan de hand van de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket.

2.1 KWALITEITSMODEL



FIGUUR 1: KWALITEITSMODEL

Figuur 1 is een vereenvoudigde versie van het algemene kwaliteitsmodel uit ISO 9001 (2008: 7). Wensen, behoeften en eisen gaan zowel over de verlangens van de opdrachtgever van het 24/7 Loket (het programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie) als over de wensen en behoeften van de individuele cliënten die gebruik maken van het Loket. Over die wensen, behoeften en eisen worden afspraken gemaakt die leiden tot een omschrijving van het primaire proces (het aanbod van hulpverlening door het 24/7 Loket en de individuele hulpverleningsplannen). De uitvoering van het primaire proces wordt vervolgens getoetst en gemeten, om zo te kunnen beoordelen of de te behalen resultaten ook daadwerkelijk bereikt worden en of alle betrokkenen tevreden zijn met dit resultaat. Tot slot vindt er een terugkoppeling van deze resultaten plaats, zodat het primaire proces eventueel kan worden bijgeschaafd.

2.2 DOELEN EN UITGANGSPUNTEN VAN HET 24/7 LOKET

Op basis van de documenten over het 24/7 Loket hebben wij een aantal doelen en uitgangspunten gedestilleerd die het Loket tracht te bereiken. Hier worden de bevindingen/resultaten gepresenteerd om onderzoeksvraag 1 (Wat zijn de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket?) te beantwoorden. Onder doelen verstaan we datgene wat het 24/7 Loket tracht te bereiken. Uitgangspunten zijn de voorwaarden en het kader waarbinnen de gestelde doelen gerealiseerd moeten worden.

Voordat we de doelen en uitgangspunten, zoals in documentatie vastgelegd, gaan beschrijven, is het belangrijk om meteen onze eerste bevinding te delen: namelijk dat de doelen en uitgangspunten lang niet altijd expliciet benoemd worden, niet systematisch worden gescheiden (doelen en uitgangspunten lopen door elkaar) en dat ze soms op verschillende manieren zijn geformuleerd. Verschillend geformuleerd in verschillende documenten, maar soms ook binnen hetzelfde document. De hier gepresenteerde beschrijving van doelen en uitgangspunten is dan ook ten dele een reconstructie/een

indeling die door de onderzoekers is gemaakt. In geen van de documenten is deze volledige uiteenzetting letterlijk terug te vinden.

Doelen

Het uiteindelijke doel is het vergroten van de mentale weerbaarheid/veerkracht van politiemedewerkers.⁴ Concreet tracht het 24/7 Loket dit te doen door een aantal subdoelen te realiseren. Eerst wordt het subdoel, zoals in documentatie⁵ vastgelegd, beschreven, en vervolgens bespreken wij hoe deze subdoelen concreter en meer SMART gemaakt kunnen worden.

1. 'De *laagdrempelige vroegsignalering* van mogelijke psychosociale problematiek bij de medewerker of het thuisfront.'
Wat 'laagdrempelig' en 'vroegsignalering' inhouden is niet uitgewerkt. Betekent 'laagdrempelig' dat cliënten geen barrières ervaren in het zoeken van contact met het 24/7 Loket? Betekent 'vroegsignalering' dat mogelijke psychische problemen worden waargenomen voordat er sprake is van een diagnosticeerbare aandoening? Waardevol zou ook zijn om te verduidelijken of het 24/7 Loket er naar streeft om mogelijke psychische problematiek zowel bij politiemedewerkers als bij het thuisfront te signaleren.
2. In een persoonlijk contact de *cliënt ondersteunen* bij het oplossen van eventuele problemen door het: 'geven van informatie met betrekking tot de psychosociale risico's van het politievak' en 'verduidelijking te kunnen brengen in complexe vragen'.
Niet geheel duidelijk is om welke soorten vragen het precies gaat. Het Businessplan 24/7 Loket Politie (2012) concretiseert dit wel tot op zekere hoogte: 'Bij het loket kan de collega en het thuisfront terecht voor alle (hulp)vragen met betrekking tot weerbaarheid en hoog risicoberoep. Van medische (na)zorg in de zin van fysiek of psychosociaal, bij o.a. schokkende gebeurtenissen, traumatische ervaringen of integriteitsonderzoek, tot doorgeleiding naar het sociaal juridisch loket.' Elders in het Businessplan wordt gesproken van vier soorten deskundigheid die bij het 24/7 Loket aanwezig zijn: medisch somatisch, psychisch, psychosociaal en juridisch. Deze domeinen zijn zeer breed en vereisen vergaande (medische) expertise. Op welke soorten vragen kunnen de medewerkers van het 24/7 Loket zelf antwoord geven en bij welke vragen moeten ze doorverwijzen? Ligt er een bepaalde focus in de hulpverlening of kunnen cliënten echt met alle vragen bij het Loket terecht en dan ook een antwoord krijgen?
3. Cliënten zijn *tevreden* over de geboden ondersteuning.
Tevredenheid is onvoldoende geoperationaliseerd. Wat houdt tevredenheid concreet in? Op basis waarvan wordt bepaald of een cliënt tevreden is?
4. '*Kennisopbouw* ter bevordering van preventief gezondheidsmanagement ten behoeve van de politieorganisatie en haar medewerkers.'
Middels de vulling van het Politiekennisnet zou de kennisdeling plaatsvinden, aldus het Businessplan. Om wat voor kennis gaat het dan en wie binnen de politieorganisatie krijgt deze kennis? Waar wordt deze kennis vastgelegd en wat gebeurt er mee?

Uitgangspunten

Net als bij de doelen beschrijven we eerst de uitgangspunten, zoals deze zijn vastgelegd in documentatie.⁶ Vervolgens bespreken we hoe deze uitgangspunten concreter gemaakt kunnen worden.

1. Cliënten kunnen *24 uur per dag en 7 dagen per week* terecht bij het 24/7 Loket met hulpvragen.
2. Het 24/7 Loket is *onafhankelijk*.
Kan onafhankelijk worden geconcretiseerd in dat gegevens van cliënten nooit worden teruggekoppeld aan de politieorganisatie (noch een andere partij), tenzij de cliënt hiertoe expliciet toestemming geeft. En dat de informatie en adviezen die hulpverleners van het 24/7 Loket geven, zijn gebaseerd op het belang van de cliënt en niet op andere belangen (zoals die van de politieorganisatie)?
3. Het 24/7 Loket is *vertrouwelijk*: informatie wordt alleen met de politieorganisatie gedeeld als de cliënt hier nadrukkelijk toestemming voor geeft.

⁴ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012): 6).

⁵ Alle doelen zijn beschreven in het Businessplan 24/7 Loket Politie (2012), op de pagina's 6 t/m 8.

⁶ Alle uitgangspunten zijn beschreven in het Businessplan 24/7 Loket Politie (2012), op de pagina's 6 t/m 10.

- Kan vertrouwelijkheid worden geconcretiseerd in dat er geen enkele informatie richting de politieorganisatie gaat of wordt wel geanonimiseerde en geaggregeerde informatie met de politieorganisatie gedeeld?
4. Wanneer mogelijke psychische problematiek wordt geconstateerd, vindt *doorverwijzing* plaats naar deskundige hulp binnen of buiten de politie.
 5. Waar mogelijk wordt de *cliënt in contact gebracht met de politieorganisatie*.
Betekent dit dat de politiemedewerker zo veel mogelijk wordt doorverwezen naar hulpverleners binnen de politieorganisatie en dat ook diens leidinggevende zo veel mogelijk wordt betrokken?
 6. Het 24/7 Loket heeft als *doelgroep* (oud) politiemedewerkers (executief en niet-executief en politievrijwilligers), (familie)relaties en kinderen van politiemedewerkers, collega's van politiemedewerkers met wie het mogelijk niet goed gaat, collegiale ondersteuners, zorgprofessionals en leidinggevendenden.
Wat zijn de streefgetallen ten aanzien van het aantal mensen dat per doelgroep contact zoekt met het 24/7 Loket en het aantal mensen dat het 24/7 Loket kent?
 7. De hulpverleners van het 24/7 Loket hebben *contextkennis van de politie*.
Wat houdt de contextkennis in? Wat moeten de hulpverleners weten? Kan dit worden vastgelegd in een overzicht van kennis (en ervaring) die hulpverleners minimaal moeten hebben.
 8. Het 24/7 Loket is in *fysieke en digitale vorm* bereikbaar.
 9. Bij het bieden van hulp wordt uitgegaan van de eigen *veerkracht/zelfredzaamheid* van cliënten.
Er wordt gerefereerd aan de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden.⁷ Daarnaast zou een nadere concretisering van veerkracht/zelfredzaamheid in de hulpverlening van het Loket waardevol zijn. Wat doet een hulpverlener om veerkracht te versterken en welk soort handelen van hulpverleners doet juist afbreuk aan die veerkracht?
 10. *Stepped care*, uitgewerkt aan de hand van het Kringenmodel van Gersons (2005), is bepalend voor de wijze waarop de hulp wordt aangeboden en voor de soort van hulp die wordt aangeboden door het 24/7 Loket.
Het principe van stepped care wordt toegelicht en ook de plek van het 24/7 Loket daarin (de hulpverleners zijn werkzaam in de 1^e lijn⁸ en deze bevindt zich in de 3^{de} schil van het Kringenmodel), maar wat betekent dit concreet voor het handelen van het 24/7 Loket?
Met andere woorden, wat zijn de implicaties van stepped care voor het 24/7 Loket?
 11. Het 24/7 Loket is onderdeel van en vindt *aansluiting bij het bredere beleid* ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie.⁹
 12. Er moet *draagvlak* zijn voor het 24/7 Loket.
Betekent dit beleidsmatig en bestuurlijk draagvlak vanuit de eenheden, HRM Nationale Politie, ministerie V en J en de vakbonden? Of ook draagvlak van cliënten en zorgverleners? Waarin uit dit draagvlak zich?

Concluderend, de in documentatie vastgelegde doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket zijn niet altijd duidelijk of SMART geformuleerd. Bovendien, zo zal in hoofdstuk 4 blijken, lijken er een aantal aanvullende impliciete doelen en uitgangspunten te zijn.

2.3 EVALUATIEKADER: UITWERKING KWALITEITSMODEL

Het evaluatiekader geeft invulling aan het algemene kwaliteitsmodel, door de specifieke doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket onder te brengen bij de drie hoofdthema's van het kwaliteitsmodel (wensen, behoeften en eisen; primair proces; en resultaten en tevredenheid).

Wensen, behoefte en eisen

Het gaat hier om de vraag: Wat willen de cliënten - de cliënten zijn degenen die met hun informatie- of hulpvraag contact opnemen met het 24/7 Loket - van het 24/7 Loket? De opdrachtgever (het

⁷ Impact, 2012.

⁸ Zwart op wit maakt beter blauw (2012: 9).

⁹ Intensivering 24/7 Loket (2012).

Programma Versterking Professionele Weerbaarheid) tracht namens de cliënten kader te scheppen voor de dienstverlening door de opdrachtnemer (Stichting de Basis). Daarom wordt bij dit thema zowel stilgestaan bij de wensen, behoeven en eisen van de cliënten, als van de opdrachtgever richting de opdrachtnemer.

De concrete doelen en uitgangspunten die hierbij horen, zijn:

- Uitgangspunt: aansluiting bij het bredere beleid
- Uitgangspunt: draagvlak
- Uitgangspunt: 24 uur per dag en 7 dagen per week
- Uitgangspunt: doelgroep
- Uitgangspunt: fysieke en digitale vorm

Primair proces

Met het primaire proces bedoelen we de daadwerkelijke activiteiten die het 24/7 Loket verricht. Wat doet het 24/7 Loket in de praktijk?

De concrete doelen en uitgangspunten die hierbij horen zijn:

- Doel: laagdrempelige vroegsignalering
- Doel: kennisopbouw
- Doel: cliënt ondersteunen
- Uitgangspunt: onafhankelijk
- Uitgangspunt: vertrouwelijk
- Uitgangspunt: doorverwijzing
- Uitgangspunt: cliënt in contact brengen met de politieorganisatie
- Uitgangspunt: contextkennis van de politie
- Uitgangspunt: veerkracht/zelfredzaamheid
- Uitgangspunt: stepped care

Resultaten en tevredenheid

Worden de beoogde resultaten bereikt en wat is de algehele tevredenheid met het 24/7 Loket? Dit is de vraag die bij het derde en laatste thema van het evaluatiekader hoort.

De concrete doelen en uitgangspunten die hierbij horen zijn:

- Doel: tevreden

In de topiclijst (zie bijlage 4) is dit evaluatiekader verder uitgewerkt aan de hand van concrete vragen. Het volgende hoofdstuk toont wat het evaluatiekader oplevert in de beschrijving van de onderzoeksbevindingen.

3. BEVINDINGEN

Dit hoofdstuk beschrijft onze bevindingen op grond van het evaluatiekader in paragraaf 2.3. Achtereenvolgens beschrijven we de wensen, behoeften en eisen aan het 24/7 Loket (paragraaf 3.1), de invulling van het primaire proces (3.2), de resultaten van en tevredenheid met het 24/7 Loket (3.3), en de aansluiting van het 24/7 Loket bij het huidige beleid van de politie ten aanzien van opvang, hulpverlening en zorg (3.4). Iedere paragraaf is opgedeeld in een aantal subparagrafen die overeenkomen met de topics uit de topiclijst (bijlage 4). De subparagrafen zijn vervolgens weer in twee stukken geknipt: een gedeelte over de sterke punten en een deel over verbeterpunten. Wij maken dit onderscheid in sterke punten en verbeterpunten op basis van het evaluatiekader: als de huidige situatie overeenkomt met de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket dan is dit beschreven onder de sterke punten, maar als de situatie hiervan afwijkt, dan staat het onder de verbeterpunten. De aanbevelingen die uit deze constatering volgen, komen in hoofdstuk 4 aan bod.

3.1 UITROL, WENSEN, BEHOEFTE EN EISEN

3.1.1 IMPLEMENTATIE 24/7 LOKET EN AFSTEMMING MET REGIONALE EENHEDEN

De implementatie van het 24/7 Loket is nog niet afgerond. De implementatiestrategie die het 24/7 Loket hanteert, is om per regionale eenheid het Loket uit te rollen. Daarbij bevinden de eenheden zich nu in verschillende fasen van die uitrol. Zo heeft de eenheid Noord al een jaar intensief ervaring opgedaan met het 24/7 Loket en zijn er al tientallen hulpvragen uit deze eenheid bij het 24/7 Loket binnengekomen, terwijl het Loket pas sinds eind 2013 is geïntroduceerd in bijvoorbeeld de eenheden Zeeland – West-Brabant en Amsterdam. Diverse eenheden vertelden ons dan ook dat er naar hun weten nog geen of slechts enkele mensen vanuit hun eenheid contact hebben gezocht met het 24/7 Loket en dat het casuïstiekoverleg in diverse eenheden nog op gang moet komen.

Goed geregeld, sterke punten

- Toegevoegde waarde 24/7 Loket wordt breed onderschreven: Bijna alle respondenten denken dat het 24/7 Loket een (grote) toegevoegde waarde heeft ten aanzien van de bestaande psychosociale hulpverlening door de politieorganisatie. Respondenten benoemen als meerwaarde van het 24/7 Loket de volgende punten (niet alle respondenten benoemen al deze punten):
 - o Het 24/7 Loket bedient een bredere doelgroep dan alleen de werkzame politiemedewerkers: familieleden en voormalig politiemedewerkers kunnen ook terecht bij het 24/7 Loket.
 - o Het 24/7 Loket biedt hulp aan cliënten die geen gebruik willen maken van de interne zorglijn (zie paragraaf 3.1.2 voor een overzicht van genoemde redenen). Het totaal aantal mensen dat hulp krijgt, stijgt daardoor vermoedelijk. Zoals een respondent zegt: 'Het 24/7 Loket kan een zeer gezonde bypass zijn om de zorgvoorziening aan politiemedewerkers naar 100% te brengen.'
 - o Het 24/7 Loket is altijd bereikbaar, en dat geldt niet of beperkt voor de interne zorglijn.
 - o Door terugkoppeling vanuit het 24/7 Loket krijgt de politie meer inzicht in het aantal mensen met psychische klachten en de redenen waarom de interne zorglijn niet gebruikt wordt ('dark number'). Hierdoor kan de interne zorglijn kwalitatief verbeterd worden.
 - o De te ontwikkelen interne arbodienst bestaat nog niet en het huidige aanbod van hulpverlening en zorg is erg versnipperd binnen de politie. Ten opzichte van die situatie is het 24/7 Loket een verbetering, omdat er landelijk uniform wordt gewerkt en er landelijke cijfers ontstaan over de behoefte aan hulp en ondersteuning.
 - o De maatschappelijk werkers van de Basis brengen expertise in die het bedrijfsmaatschappelijk werk van de politie niet altijd heeft, bijvoorbeeld vanuit hun ervaring met veteranen, en hier kan de politie haar voordeel mee doen. Andersom leren de maatschappelijk werkers van de Basis weer van het bedrijfsmaatschappelijk werk bij de politie.

Enkele respondenten benoemen mogelijkheden om de toegevoegde waarde van het 24/7 Loket in de toekomst nog verder uit te breiden. Bijvoorbeeld door het aanbieden van ontslagbegeleiding direct na ontslag, kennisinbreng over het betrekken van de familie, schuldhulpverlening en ondersteuning bij een cultuurverandering waarin het vanzelfsprekend is om tijdig hulp in te roepen.

- *Belang implementatiestrategie onderkend*: Een uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat er draagvlak moet zijn voor haar werkzaamheden. Daartoe heeft het Loket op landelijk niveau en per eenheid een breed pakket aan activiteiten ondernomen om het 24/7 Loket te doen landen. Vele kennismakingsrondes en overleggen zijn belegd met management en zorgprofessionals binnen de politie, tientallen presentaties heeft het 24/7 Loket gegeven, duizenden (nieuws)brieven en e-mails zijn verzonden, et cetera. Dit alles om de politieorganisatie mee te nemen in de implementatie en te zorgen dat het 24/7 Loket een succes wordt. Verderop beschrijven we een aantal aandachtspunten voor de implementatie, maar deze nemen niet weg dat menig respondent de verrichte implementatieactiviteiten positief beoordeelt: het is een voorwaarde om het 24/7 Loket succesvol te laten zijn.
- *Casuïstiekoverleg positief beoordeeld*: Het periodieke casuïstiekoverleg tussen bedrijfsmaatschappelijk werkers van de regionale eenheid en maatschappelijk werkers van het 24/7 Loket is cruciaal voor de bestendiging van de onderlinge samenwerking. In dit overleg worden specifieke casussen en/of thema's besproken. Door beide partijen wordt dit overleg als (zeer) positief ervaren en ook wel als 'win-win situatie' beschreven: de eenheid maakt gebruik van de mogelijkheden van het Loket, en het Loket profiteert van de informatiestroom die vanuit de eenheid op gang komt, en kan zo goed mogelijk cliënten terug geleiden naar de interne zorglijn. Voor de cliënten betekent dit dat zij snel en adequaat geholpen worden, onafhankelijk van de keuze waar zij het eerst aankloppen. Voor zover er al casuïstiekoverleg plaatsvindt, verschilt de frequentie aanzienlijk, van vier keer per jaar tot iedere twee weken.
- *Verbeterde samenwerking opdrachtgever (PVPW) en opdrachtnemer (de Basis)*: De samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is het afgelopen jaar verbeterd. Dit blijkt onder meer uit frequentere overlegmomenten, meer openheid met betrekking tot het aanleveren van informatie (zoals inzage in het cliëntervaringsonderzoek en trends in casuïstiek) en duidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor communicatie over het loket naar en/of binnen de eenheden.

Te verbeteren

- *Weerstand en verwachtingenmanagement: 24/7 Loket beter afstemmen op wensen en behoeften politieorganisatie*: Veelvuldig noemen respondenten dat in hun beleving het 24/7 Loket als een voldongen feit aan hen is gepresenteerd, zonder dat aan de werkvloer, management en hulp- en zorgverleners van de eenheden is gevraagd of zij dachten dat er behoefte is aan een 24/7 Loket. Volgens een aantal respondenten is die behoefte er nauwelijks en was de eigen interne zorglijn al goed geregeld. Zij denken dat het 24/7 Loket er aan bijdraagt dat de eigen interne zorglijn onnodig op de schop gaat. Wanneer de onderzoekers doorvragen, blijkt tegelijkertijd dat ook deze respondenten wel een aantal toegevoegde waardes zien van het 24/7 Loket (zie 'goed geregeld, sterke punten' van paragraaf 3.1.1).

Los van de inhoud wordt meermalen benoemd dat men zich gepasseerd voelt door de komst van het Loket. Men is in eerste instantie niet bevraagd over nut en noodzaak, en pas later, toen het 24/7 Loket per regionale eenheid werd uitgerold, is het gesprek op gang gekomen. De keuze om een 24/7 Loket op te richten was dan ook een landelijke politieke keuze, gesteund door de vakbonden, en daarbij zijn de eenheden en zorgverleners nauwelijks gehoord. Het was dus ook een voldongen feit, en diverse respondenten geven aan dat zij dat beseffen en de 'schuld' voor deze gang van zaken niet bij het 24/7 Loket leggen. Geleidelijk is de weerstand in diverse eenheden wel verminderd, al zijn hier vaak vele maanden overheen gegaan. En pas bij de intensivering van de samenwerking, onder meer in de vorm van casuïstiekoverleg, neemt de weerstand pas echt af volgens verschillende respondenten, en slaat dan om in positieve waardering.

De (initiële) weerstand tegen het 24/7 Loket wordt ook gevoed door de onzekerheid bij bedrijfsmaatschappelijk werkers over het behoud van hun functie. De interne zorglijn wordt

opnieuw ingericht en menig bedrijfsmaatschappelijk werker zou bang zijn (geweest) dat met de komst van het 24/7 Loket hun functie wel eens zou kunnen wegvallen. Er zou nog lang niet overal vertrouwen bestaan dat het Loket geen casuïstiek afroemt van de interne zorglijn.

- Implementatie nog niet afgerond: Om het 24/7 Loket landelijk te implementeren staan er nog diverse activiteiten op stapel, zoals het verzenden van informatie naar de huisartsen van medewerkers en de verbinding met de interne zorglijn. Belangrijk vooral is dat in veel regio's de hulpvraag nog op gang moet komen en dat er daarom ook nog weinig afstemming plaatsvindt, in de vorm van een casuïstiekoverleg, tussen de eenheid en het Loket. Een respondent noemt dat vanuit de interne zorglijn de hulp- en zorgverleners meer voorlichting kunnen geven over het 24/7 Loket en meer contact kunnen zoeken.
- Duidelijkere afspraken over kennisuitwisseling tussen opdrachtgever (PVPW) en opdrachtnemer (de Basis): Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken de wens uit om meer af te stemmen over de keuze van te monitoren indicatoren, zoals doorlooptijden, toepassing van het signaleringsinstrument, door- en terugverwijzingen of terugkeer naar werksituatie. Verwachtingen met betrekking tot de gewenste waarde van deze indicatoren zou onderwerp van gesprek kunnen zijn, zonder dat hierbij normen vastgelegd moeten worden (omdat normen de onafhankelijkheid van de Basis in gevaar kunnen brengen).
- Kostbare hulpverlening?: Sommige respondenten zien het 24/7 Loket als een kostbaar alternatief voor de interne zorglijn. Zij stellen de vraag: is de toegevoegde waarde voldoende groot om de kosten van het 24/7 Loket te legitimeren? Deze vraag is op dit moment om meerdere redenen moeilijk te beantwoorden. Zo heeft het 24/7 Loket zelf geen afwegingskader gepresenteerd voor kosteneffectiviteit. Wat is de impact van het 24/7 Loket op de kosten (bijvoorbeeld goed werkgeverschap en dat medewerkers meer vertrouwen krijgen in de zorg)? Wat zijn de kosten van de interne zorglijn ten opzichte van die van het 24/7 Loket? Wat is de effectiviteit van de hulpverlening door het 24/7 Loket en hoe verhoudt zich die tot de effectiviteit van de interne zorglijn? Allemaal vragen waar nu geen antwoord op gegeven kan worden.

3.1.2 WENSEN, BEHOEFTE EN BEREIKEN VAN CLIËNTEN

Goed geregeld, sterke punten

- Over het 24/7 Loket is uitgebreid gecommuniceerd: Het 24/7 Loket hanteert een communicatiestrategie, mede vormgegeven met de regionale eenheden, die langs verschillende paden de doelgroep tracht te informeren over het bestaan en de werkwijze van het 24/7 Loket. De manieren waarop de doelgroep geïnformeerd wordt zijn onder meer: een brief en een creditcard met gegevens over het 24/7 Loket die naar het thuisadres van de meeste politiemedewerkers worden gestuurd;¹⁰ in interne tijdschriften; bij de Mentale Krachtraining; website Blauwe Veerkracht; op intranet; in elektronische nieuwsbrieven; en er wordt soms door interne hulp- en zorgverleners verwezen naar het 24/7 Loket.
- Cliëntpopulatie komt grotendeels overeen met doelgroep: Tussen mei 2012 en maart 2014 hebben ruim 2.500 telefonische contacten plaatsgevonden met het 24/7 Loket.¹¹ Telefonisch en per e-mail zijn in totaal 429 aanmeldingen voor een traject binnengekomen. Daarvan is 5% aspirant; 8% leidinggevende; 6% familie, partner of kind; 10% oud-politiemedewerker; en 71% huidig politiemedewerker.¹² Het aantal aanmeldingen verschilt aanzienlijk tussen de eenheden. Zo komt 3% van alle aanmeldingen uit Oost Nederland, terwijl 15% van alle aanmeldingen uit Noord Nederland komt.
Hieruit blijkt dat het merendeel van de doelgroepen contact heeft gezocht met het Loket. Het 24/7 Loket heeft geen streefpercentages of -aantallen per doelgroep of per politieonderdeel vastgesteld, dus we kunnen niet beoordelen in hoeverre de huidige verhouding in gebruik overeenkomt met de doelen en uitgangspunten van het Loket.

¹⁰ In enkele voormalige korpsen en eenheden zijn deze brief en creditcard niet verstuurd, waaronder Amsterdam, Den Haag en de Politieacademie.

¹¹ Resultaten 24/7 Loket Politie tot en met maart 2014.

¹² Resultaten 24/7 Loket Politie tot en met maart 2014.

- Het 24/7 Loket of de interne zorglijn?: toegevoegde waarde 24/7 Loket vanuit perspectief cliënt. Genoemde redenen om gebruik te maken van het 24/7 Loket en niet de interne zorglijn zijn:
 - o Anonimiteit. Cliënten willen bijvoorbeeld niet zichtbaar voor anderen in wachtkamer van bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsarts zitten.¹³
 - o Het 24/7 Loket is laagdrempelig toegankelijk, mede omdat cliënten zelf niet hoeven te reizen.
 - o Politied medewerkers kennen de weg via de interne zorglijn van de eenheid niet goed, terwijl het 24/7 Loket een duidelijk aanspreekpunt is.
 - o Goede bekendheid van het 24/7 Loket, onder meer door de creditcard met informatie.
 - o Men is ontevreden over de zorg die door de politieorganisatie wordt geboden of loopt vast in het interne zorgtraject.
 - o Leidinggevende wil snel reageren op een melding van risico m.b.t. suïcidaliteit.
 - o Bereikbaarheid van de interne zorglijn is beperkt.
 - o Men weet niet hoe de bedrijfsarts buiten kantoor tijden te bereiken is.

Te verbeteren

- Bekendheid 24/7 Loket nog onduidelijk: Veel is nog onduidelijk over de manieren waarop cliënten bij het 24/7 Loket komen en hoe ze het Loket kennen. Uit de enquête onder voormalig cliënten blijkt dat 62,5% van de respondenten op een andere manier bij het Loket is gekomen dan de antwoordcategorieën 'informatiekaartje' en 'internet/intranet'. Aangezien slechts 16 respondenten de vragenlijst hebben ingevuld, is er echter nog geen duidelijk beeld van de toegeleidingspaden naar het 24/7 Loket. Bovendien is niet duidelijk wat de bekendheid is bij de verschillende doelgroepen van het 24/7 Loket. In hoeverre is men bijvoorbeeld in staat om de oud-politiemedewerkers en familieleden te bereiken? In ieder geval is duidelijk dat zich nog geen naar vredesmissies uitgezonden politied medewerkers of stagiaires hebben gemeld. Voor uitgezonden is er ook nog geen toegespitst zorgaanbod.

Respondenten schatten de bekendheid van het 24/7 Loket verschillend in. Diverse respondenten denken dat de beoogde doelgroepen redelijk goed bereikt worden, terwijl andere respondenten geloven dat er in hun eenheid bijna niemand bekend is met het 24/7 Loket of weet wat het Loket doet. Meermalen wordt opgemerkt dat de bekendheid aanzienlijk zou verschillen per eenheid, omdat de implementatie nog niet in alle eenheden is afgerond.

Voor leidinggevendenden zou regelmatig onduidelijk zijn wat zij met het 24/7 Loket moeten en soms weten ze überhaupt niet wat het 24/7 Loket is. Ten aanzien van de interne zorglijn zijn afspraken gemaakt over (bindend) advies van hulp en zorgverleners aan leidinggevendenden, maar voor het 24/7 Loket bestaan dergelijke afspraken niet. Het 24/7 Loket zou door sommige leidinggevendenden en managers meer als een externe partij worden gezien en daardoor moeilijker positie krijgen.
- Hulpvraag: meer dan PTSS?: Cliënten komen met zeer diverse hulpvragen naar het 24/7 Loket. Vragen over PTSS, maar bijvoorbeeld ook over relatieproblematiek, conflicten op het werk, financiële problemen, juridische conflicten, suïcidaal gedrag, organisatiestress, conflicten met leidinggevendenden, reorganisaties en werkdruk. Respondenten verschillen van mening over het beeld dat cliënten zouden hebben van de vragen die ze aan het 24/7 Loket kunnen stellen. Hebben cliënten het beeld dat het vooral een PTSS loket is, zoals sommige respondenten denken, of is het een veel breder loket waar je met allerlei psychosociale vraagstukken terecht kunt?
- Politieorganisatie heeft weinig inzicht in de cliëntpopulatie van het 24/7 Loket: In alle gesproken eenheden zijn er respondenten die graag meer inzicht willen in de cliëntpopulatie van het 24/7 Loket. Het gaat om vragen als: hoeveel cliënten uit de eenheid hebben contact gezocht met het 24/7 Loket? Met welke vragen kan of wil men niet bij de interne zorglijn aankloppen? Hoeveel cliënten uit de eenheid willen geen contact met de interne zorglijn van de eenheid? Waarom willen een aantal cliënten niet bekend zijn bij de eenheid? Zijn er bijvoorbeeld verbeteringen mogelijk in de interne zorglijn? Respondenten geven aan dat de anonimiteit van de cliënten geborgd moet blijven, maar dat meer (geaggregeerde/geanonimiseerde) informatie op niveau van de eenheid heel waardevol kan zijn voor onder meer de verbetering van de interne zorglijn.

¹³ In dat geval kan er ook op een andere locatie gesproken worden, maar dat is weinig bekend.

Op haar beurt zou PVPW graag meer interesse vanuit de politieorganisatie willen ervaren met betrekking tot de inhoudelijke resultaten van het 24/7 Loket. Nu zou onduidelijk zijn wat er met trendinformatie gebeurt binnen de Politieorganisatie. Wordt het gebruikt voor verbetering van het interne zorgsysteem?

3.1.3 WEBSITE BLAUWE VEERKRACHT

Goed geregeld, sterke punten

- Blauwe Veerkracht wordt gebruikt: De website Blauwe Veerkracht heeft 13.973 bezoeken gehad, waarvan 11.372 nieuwe bezoekers en 2.601 bezoekers die meer dan één keer de website hebben gezocht.¹⁴ Na de homepage wordt de impactmeter het meest ingekeken. Via de website en Facebook zijn er diverse mensen bij het 24/7 Loket terecht gekomen en hebben daar een hulpvraag gesteld, soms op aanraden van de websitebeheerder. Deze gebruikt ook Twitter om aandacht voor website en impactmeter te genereren, het effect hiervan is volgens de beheerder duidelijk zichtbaar in het aantal bezoeken op de website.
Omdat er geen doelen zijn geformuleerd voor het gebruik van de website kunnen wij niet beoordelen in hoeverre het huidige gebruik overeenkomt met de doelen.
- Doorontwikkeling van Blauwe Veerkracht en koppeling sociale media: Een ervaringsdeskundige en kritische ex-politieman is gevraagd om de website Blauwe Veerkracht opnieuw invulling te geven. De nieuwe inhoud zal worden gevalideerd, onder andere door Stichting Arq. Bij de vernieuwing van de website wordt ook gezien of de goed bezochte Facebookpagina, die door circa 400 mensen wordt gevolgd, aan de website gekoppeld kan worden. Dit geldt ook voor de Facebookpagina voor partners.

Te verbeteren

- Optimale bekendheid?: Het is niet duidelijk of er optimale bekendheid is en wordt gegeven aan de website. Zo is niet vastgelegd of de website Blauwe Veerkracht bekend is bij medewerkers van de verschillende eenheden. Hoewel diverse respondenten aangaven van de website gehoord te hebben, hadden slechts enkele respondenten een beeld van de inhoud van de website, laat staan het gebruik en de toegevoegde waarde. Een respondent denkt dat de aandacht vergroot kan worden door bijvoorbeeld tijdens de Mentale Krachtraining informatie te geven over de website (de website wordt in de reader wel sec opgenoemd in een rijtje websites, maar niet toegelicht). Ook zou Blauwe Veerkracht opgenomen kunnen worden in een grotere en bredere website over alles wat te maken heeft met gezondheid binnen de politie, een nieuw digitaal gezondheidsplein.
- Onvoldoende aansluiting belevingswereld politiemedewerkers?: De website Blauwe Veerkracht sluit nog onvoldoende aan bij de belevingswereld van de politiemensen, aldus enkele respondenten. Zo wordt het forum op de website, ondanks 148 inschrijvingen, niet gebruikt. Dit is een van de redenen waarom momenteel opnieuw invulling wordt gegeven aan de website.

3.2 PRIMAIR PROCES VAN HET 24/7 LOKET

3.2.1 AANBOD VAN DIENSTEN AAN CLIENTEN

Goed geregeld, sterke punten

- 24/7 Loket biedt uitgebreid pakket aan diensten: Het 24/7 Loket streeft er naar haar cliënten te ondersteunen door: 'het geven van informatie met betrekking tot de psychosociale risico's van het politievak'¹⁵ en 'verduidelijking te kunnen brengen in complexe vragen'.¹⁶ Hoewel uit de documentatie niet duidelijk is om welk soort vragen en welk soort diensten het precies gaat, doet het brede pakket aan feitelijk geleverde diensten vermoeden dat het 24/7 Loket dit door

¹⁴ Resultaten 24/7 Loket Politie vanaf de start van het Loket in mei 2012 tot en met maart 2014.

¹⁵ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

¹⁶ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

haarzelf gestelde doel bereikt. De diensten van het 24/7 Loket lijken in de praktijk in ieder geval de volgende te zijn:¹⁷

1. Telefonische informatie en advies die 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is: 1 tot 2 telefoongesprekken, ook met betrekking tot het onlangs opgerichte Meldpunt PTSS .
 2. Kortdurende hulpverlening: maximaal 5 tot 6 face-to-face contacten met een maatschappelijk werkende van de Basis in de regio, bij de cliënt thuis.
 3. Procesmatige begeleiding: face-to-face contacten bij de cliënt thuis, met een maatschappelijk werkende van de Basis bij complexere problematiek en/of meerdere terreinen van problematiek. De ervaringen verschillen over de vraag hoeveel gesprekken er maximaal gevoerd worden. Sommige respondenten (van de Basis) zeggen dat er geen maximum is en anderen spreken over 15 gesprekken.
 4. Crisisbegeleiding: beoordeling van de ernst van de crisis en zo nodig doorschakelen naar huisarts en crisisdienst wanneer een cliënt ernstige problematiek heeft.
 5. Time-out: enkele dagen hotelverblijf bij de Basis met begeleidende gesprekken.
 6. Casemanagement/casusregie: het blijven volgen van een cliënt als daar concrete aanleiding toe is, bijvoorbeeld als na een PTSS-behandeling elders er nog restklachten en andere hulpvragen zijn.
 7. Aanvullend aanbod: per cliënt wordt soms ook nog een aanvullend aanbod gedaan, zoals deelname aan lotgenotencontact voor partners (politie en Defensie gezamenlijk) en een cursus om beter met financiën om te leren gaan.
- Een vraaggericht aanbod: Frequent vertellen respondenten dat het 24/7 Loket haar uiterste best doet om de hulpvraag van cliënten op te pakken. Om dit maatwerk te leveren, past het 24/7 Loket zijn aanbod aan op de vraag. Bij de opening van het Meldpunt PTSS ontstond er bijvoorbeeld extra vraag naar crisisondersteuning. Deze vraag was niet van tevoren voorzien, maar is wel ad hoc opgepakt. Vanuit deze zelfde vraaggerichtheid heeft het 24/7 Loket haar expertise dit jaar uitgebreid ten aanzien van juridische en rechtspositionele zaken.

Te verbeteren

- Aanbod 24/7 Loket is onvoldoende duidelijk: Een veel gehoord aandachtspunt van respondenten is dat het aanbod van diensten onduidelijk is. Met welke vragen kun je bij het 24/7 Loket terecht? Diverse respondenten, waaronder hulpverleners van het 24/7 Loket zelf, zijn er van overtuigd dat het 24/7 Loket er primair is voor PTSS-klachten. Terwijl andere respondenten juist denken dat men met alle psychosociale klachten en met praktische vragen over bijvoorbeeld ontslag en arbeidsconflicten bij het 24/7 Loket kan aankloppen.

Los van de inhoud van de hulpvraag, bestaat er ook veel onduidelijkheid over de concrete producten die het 24/7 Loket biedt. Respondenten zeggen zelf meerdere keren dat ze niet weten welke producten er zijn. Een aantal respondenten denkt dit wel te weten, maar wanneer de onderzoekers doorvragen, blijkt dat ze bijna allemaal slechts een deel van het aanbod kennen. Hoewel het 24/7 Loket over het algemeen meer blijkt aan te bieden dan respondenten denken, is ook voorgekomen dat een bepaalde dienst niet wordt of werd geleverd, zoals crisisinterventie, en dat er daardoor frustratie ontstaat bij de eenheid en cliënt. Meerdere keren is het volgens respondenten voorgekomen dat de verwachtingen van cliënten niet aansloten bij wat het 24/7 Loket kon bieden. Een duidelijker inzicht in het aanbod zou de verwachtingen kunnen bijstellen, zo is meerdere keren opgemerkt.

Ook meer technisch-inhoudelijk blijkt het aanbod nog onvoldoende gedefinieerd. Bij welke hulpvraag past welk aanbod? Welke middelen en methoden passen daarbij en welke resultaten mogen daarvan verwacht worden? De criteria voor verwijzing, (langdurig) begeleiden en stoppen, zijn niet helder gedefinieerd per product. Bijvoorbeeld het aanbod 'procesmatige hulpverlening' is meer een containerbegrip voor enkele deelproducten waarbij cliënten meer dan vijf of zes contacten hebben, zoals: nazorg, langer durende begeleiding, toeleiding naar verwijzing en casemanagement.

¹⁷ De eerste drie producten komen terug in de kwantitatieve rapportages van het 24/7 Loket. De volgende vier producten (4 t/m 7) staan niet in de kwantitatieve rapportages.

3.2.2 HULPVERLENING: FEITELIJKE ONDERSTEUNING, VROEGSIGNALERING EN DOORVERWIJZING

Goed geregeld, sterke punten

- Doelgerichte hulpverlening op maat: Per cliënt worden individuele doelen opgesteld, en een daarop gerichte aanpak afgesproken, waarbij de hulpverlening bij de cliënt thuis plaats vindt. Omdat cliënten zich daar meer op hun gemak zouden voelen, om de reistijd voor hen te minimaliseren en omdat op het politiebureau collega's kunnen horen dat het niet goed met de cliënt gaat (angst voor stigmatisering). Er vindt een evaluatie aan het einde van het traject plaats en daarbij wordt bekeken in welke mate de doelen zijn bereikt.
- Versterking veerkracht als uitgangspunt: Het 24/7 Loket geeft invulling aan het versterken van de veerkracht van cliënten middels de implementatie van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd (Impact 2012). De Richtlijn wordt expliciet besproken met de maatschappelijk werkers van de Basis, is in scholing verwerkt en is opgenomen in protocollen en checklists. In de hulpverleningstrajecten krijgt veerkracht, regelmatig onder de term 'zelfredzaamheid', concreet gestalte door aandacht voor de sterke punten van de cliënt, diens kwaliteiten en coping stijl. Vanuit de zelfredzaamheidsgedachte werkt maatschappelijk werk toe naar het moment dat cliënt op eigen kracht verder kan, dus niet naar het moment dat alle problemen zijn opgelost.
- Teruggeleiden naar de politieorganisatie en interne zorglijn als uitgangspunt: Een van de uitgangspunten van het 24/7 Loket is dat de cliënt, waar mogelijk, in contact wordt gebracht met de politieorganisatie.¹⁸ Uit de gesprekken blijkt dat het 24/7 Loket zich hier in de praktijk ook hard voor maakt en regelmatig in staat is om, door een goede analyse van de problematiek, meteen naar de juiste persoon in de interne zorglijn te verwijzen. 25% van de aanmeldingen wordt doorverwezen naar de eenheid.¹⁹

Vaak ook is het contact met de politieorganisatie belangrijk om inhoudelijk adequate hulpverlening te bieden. Een aanzienlijk deel van de problematiek heeft namelijk (mede) te maken met de organisatie, zoals conflicten met leidinggevenden, en kan het 24/7 Loket dan ook niet zelfstandig oplossen. Procesmatig is de terugleiding naar de politieorganisatie vastgelegd in de sociale kaart en verwijsmogelijkheden binnen de interne zorglijn.

Te verbeteren

- Tijdige signalering en doorverwijzing?: Een regelmatig geuite zorg is dat het 24/7 Loket mogelijk niet tijdig psychische problematiek signaleert en doorverwijst. Respondenten presenteren de volgende argumenten waarom signalering en doorverwijzing mogelijk in het geding is:
 - o Een aantal respondenten heeft twijfels bij het gehanteerde screeningsinstrument (de TCL-screeningslijst en de Impactmeter) en het gebruik daarvan. De TCL-screeningslijst wordt vooral bij de intake gebruikt en soms in geval van twijfel later in het hulpverleningstraject. Hoewel het gebruik van een vaststaande screeningslijst een verbetering is ten opzichte van een jaar geleden, zou de TCL-vragenlijst te weinig valide zijn om effectief te kunnen screenen voor trauma. Sinds ongeveer een half jaar wordt met deze screeningslijst gewerkt, maar zoals uit de gesprekken blijkt, is de lijst niet in ieders beleving duidelijk in het gebruik m.b.t. het aantal en type klachten dat tot doorverwijzing zou moeten leiden (het verduidelijkende *Protocol Richtlijn proof werken* wordt door maatschappelijk werkers inderdaad verschillend geïnterpreteerd). De toepassing van de TCL is niet gemonitord en/of geëvalueerd.
 - o Het 24/7 Loket helpt bij meer dan alleen trauma gerelateerde problematiek, en voor andersoortige psychische problematiek gebruikt het 24/7 Loket geen screeningsinstrumenten. In hoeverre kan men bijvoorbeeld een depressie tijdig signaleren en doorverwijzen? Als het 24/7 Loket er inderdaad naar streeft om hulp te bieden bij alle soorten psychische problematiek, is dit een zeer relevante vraag.
 - o Maatschappelijk werkers van het 24/7 Loket zijn gespecialiseerd op het gebied van trauma en hebben casuïstiekoverleg. Dit casuïstiekoverleg vergroot de kans op signalering, maar omdat er alleen (bedrijfs)maatschappelijk werkers aan deelnemen

¹⁸ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

¹⁹ Resultaten 24/7 Loket Politie tot en met maart 2014.

is niet het volledige spectrum aan screeningskennis en –ervaring aanwezig (zie ook het volgende aandachtspunt).

- o Respondenten hebben een verschillend beeld van de duur van procesmatige begeleiding. Eén geeft aan dat dit gelimiteerd is in het aantal sessies (maximaal 15 of 16 gesprekken), terwijl een ander meent dat het traject kan doorgaan zolang dat zinvol lijkt en dat er geen vaste (intercollegiale) evaluatiemomenten zijn om te bepalen of de hulpverlening nog zinvol is. Hieruit blijkt dat er niet consistent wordt gewerkt met een strategie om deze hulpverlening op vaste momenten te evalueren en te limiteren, bijvoorbeeld na iedere 5 of 8 gesprekken.
- Risico op tunnelvisie: meer multidisciplinaire benadering wenselijk?: Bij signalering en diagnostiek zagen we reeds dat casuïstiekoverleg in een multidisciplinair team – met een arts, psychiater en/of psychotherapeut – kan bijdragen aan het tijdig in beeld krijgen van psychische problematiek. Middels hun (medische) kennis kunnen zij eerder moeilijk zichtbare psychische problematiek tijdig herkennen. Daarnaast denken verschillende respondenten ook dat in de bepaling van een effectief hulpverleningstraject een multidisciplinaire aanpak belangrijk is.
- Hoe omgaan met multiproblematiek?: Cliënten hebben volgens respondenten meestal meerdere problemen tegelijk. Een eenduidig geval van mogelijke PTSS die nog geen eerdere hulp heeft gezocht, is volgens een respondent eerder uitzondering dan regel. Een complicerende factor voor het 24/7 Loket is dat de multiproblematiek vaak een organisatorische component heeft, bijvoorbeeld een arbeidsconflict, en dat het 24/7 Loket dit niet zelfstandig kan begeleiden. Maar regelmatig komen cliënten juist naar het 24/7 Loket omdat ze anoniem willen blijven. Deze cliënten kunnen daardoor niet altijd geholpen worden. De uitdaging voor het 24/7 Loket is dan om een zodanige band op te bouwen met de cliënt dat deze voldoende vertrouwen heeft om toch contact met de interne zorglijn te zoeken, of te accepteren dat zijn of haar probleem niet wordt opgelost zolang het contact met de politieorganisatie vermeden wordt.
- Risico op ‘ziektewinst’: Het 24/7 Loket biedt een tamelijk uitgebreid hulpverleningssysteem dat sterk op de wens van de cliënt gericht is. Dat is een belangrijk sterk punt van het Loket. Risico is dat dit sterke punt ook een valkuil met zich meebrengt, namelijk dat het cliënten afhankelijk kan maken, ‘ziektewinst’ kan geven, en juist aan het ontstaan van een chronisch ziektebeeld en slachtofferschap kan bijdragen. Enkele respondenten zijn er niet van overtuigd dat dit risico nu voldoende is ondervangen. In de aanbevelingen geven we aan dat het systematisch evalueren van hulptrajecten helpt om dit risico te ondervangen.

3.2.3 VERTROUWELIJKHEID EN ONAFHANKELIJKHEID

Goed geregeld, sterke punten

- Vertrouwelijkheid geborgd: Een belangrijk uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat informatie over een cliënt alleen met de politieorganisatie wordt gedeeld als de cliënt hier nadrukkelijk toestemming voor geeft.²⁰ Er zijn bij de respondenten geen voorvallen bekend waarin deze vertrouwelijkheid is geschaad. Er zijn dus ook geen klachten of incidenten gemeld bij het 24/7 Loket. Wel zijn enkele voorvallen genoemd waarin iemand binnen de politie een vermoeden had dat een bepaalde persoon bij het 24/7 Loket hulp ontving,²¹ maar nooit is vanuit het 24/7 Loket dit vermoeden bevestigd of ontkend. Het is dus ook niet duidelijk in hoeverre deze vermoedens vanuit de politie gegrond waren.

Er is een toestemmingsformulier waarop cliënten bij hun intake aan moeten geven met wie de informatie gedeeld kan worden (dit toestemmingsformulier is een jaar geleden aangepast, in overeenstemming met de aanbeveling van de vorige evaluatie).²² De informatie kan altijd intern (binnen de Basis) gedeeld worden ten behoeve van casuïstiekbesprekingen, en voor het delen van informatie met andere betrokkenen in de keten kan de cliënt een keuze maken. In de casuïstiekbesprekingen met eenheden worden alleen thema's ter sprake

²⁰ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

²¹ Dit lijken langlopende multi-probleem cliënten te zijn geweest die bekend waren binnen de betreffende eenheid.

²² In het toestemmingsformulier wordt geen onderscheid gemaakt tussen de Arboarts en de huisarts. Mogelijk maakt dit voor cliënten nogal verschil uit m.b.t. uitwisseling van gegevens.

gebracht, tenzij een cliënt expliciet toestemming geeft om zijn casus anoniem te bespreken. Een respondent geeft aan dat bij alle casusbesprekingen (dus ook als de cliënt aangeeft dat hij/zij niet anoniem hoeft te blijven) de cliënt daarover van tevoren geïnformeerd wordt en akkoord moet gaan. Overigens, de cliënt kan gedurende het traject van hulpverlening van mening veranderen over met wie informatie gedeeld mag worden. In dat geval zou een nieuwe akkoordverklaring ondertekend moeten worden.

De vertrouwelijkheid staat soms op gespannen voet met effectieve hulpverlening. Als de problematiek van de cliënt gekoppeld is aan de politieorganisatie, bijvoorbeeld bij een arbeidsconflict, dan kan het 24/7 Loket minder effectief hulp verlenen als de cliënt anoniem wil blijven. Over dit spanningsveld informeert het 24/7 Loket de cliënt, want diens wensen zijn bepalend voor het al dan niet contact opnemen met de politieorganisatie.

- Onafhankelijkheid geborgd: Op basis van de gesprekken lijkt de onafhankelijkheid van het 24/7 Loket niet ter discussie te staan. Respondenten hebben vertrouwen dat het 24/7 Loket handelt vanuit het belang van de cliënt en niet onder eventuele druk van de politieorganisatie haar hulpverlening aan een cliënt zou veranderen. Er zijn dan ook geen incidenten genoemd waarin de onafhankelijkheid in het geding zou zijn.
- Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid als voorwaarde voor succes 24/7 Loket: Uit de cliëntenquête blijkt dat een deel van de cliënten bewust hulpverlening buiten de politiezorglijn zoekt, naast, na of buiten een intern traject. Diverse respondenten denken dat de helft of meer van alle cliënten van het 24/7 Loket anoniem wil blijven voor de interne zorglijn. Dit is bewijs dat de vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid een voorwaarde is voor het functioneren van het 24/7 Loket en dat in ieder geval een groot deel van de cliënten ook vertrouwen heeft in die vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid.

Te verbeteren

- Afspraken en verwachtingenmanagement over terugkoppeling naar de politieorganisatie: Als een politiemedewerker psychische klachten heeft, alcoholproblemen heeft, financiële problemen heeft, et cetera, is dit voor de politieorganisatie belangrijke informatie. Deze zaken kunnen het functioneren van de politiemedewerker ernstig beïnvloeden. Bovendien wil de politieorganisatie graag weten hoeveel medewerkers psychosociale problematiek hebben en waarom zij er voor kiezen om geen gebruik te maken van de interne zorglijn. Er zijn dan ook diverse redenen waarom de politieorganisatie graag informatie van het 24/7 Loket krijgt. Tegelijkertijd beseffen respondenten dat de anonimiteit en onafhankelijkheid essentieel zijn voor het succes van het 24/7 Loket.

Hoe kan er in dit spanningsveld een goede balans komen? Veelvuldig komt in de gesprekken terug dat het 24/7 Loket wellicht toch meer en andersoortige informatie kan delen, zonder dat de vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid in het geding komen. Denk aan het aantal mensen dat anoniem wil blijven, de redenen waarom men anoniem wil blijven, de gemiddelde duur van een hulptraject en wat precies het palet aan hulpvragen is. Diverse respondenten zouden hier nadere afspraken over willen maken of in ieder geval beter willen begrijpen waarom bepaalde informatie niet wordt geboden. (Zie ook paragraaf 3.3.2 Kennisopbouw).

3.2.4 CONTEXTKENNIS POLITIE, RISICOBEBEERSING EN ANDERE RANDVOORWAARDEN

Goed geregeld, sterke punten

- Verbeteringen in de onderlinge uitwisseling: Volgens respondenten van de Basis is de interne communicatie goed geborgd, onder meer via casuïstiekoverleg en persoonlijke contacten. In toenemende mate zou ook de communicatie met de politieorganisatie verbeteren. Zo kennen in ieder geval in één regionale eenheid alle maatschappelijk werkers van het 24/7 Loket en alle bedrijfsmaatschappelijk werkers elkaar.
- Risico dienstwapen lijkt ondervangen: Risico's met betrekking tot de omgang met het dienstwapen zijn nu expliciet in beeld bij het 24/7 Loket, hierover bestaan twee protocollen²³ en deze zijn geïmplementeerd. De aanbeveling over het dienstwapen uit de vorige evaluatie is

²³ Protocol Risico-inventarisatie cliënt MW politie (de Basis, 16-1-2014) en Protocol Vuurwapen Politie (de Basis, 12-11-2013).

daarmee geïmplementeerd. Voor zover de respondenten weten, heeft men de protocollen nog niet hoeven gebruiken.

Te verbeteren

- Contextkennis politie wordt beter, maar laat soms nog te wensen over: Diverse respondenten zeggen in specifieke casussen gezien te hebben dat de maatschappelijk werkers van het 24/7 Loket nog te weinig contextkennis hebben van de politie. Voorbeelden die zij noemen gaan over onvoldoende kennis van de rechtspositionele situatie van de politie; hoe het primaire proces van de politie er precies uitziet; de veranderingen binnen de politie in het algemeen en de herinrichting van de zorg in het bijzonder; de interne sociale kaart; en cultuur en interne cultuurverschillen. De contextkennis bij het 24/7 Loket lijkt wel steeds groter te worden en diverse respondenten vinden ook nu al dat de contextkennis voldoende is. Er hebben zich voor zover de respondenten weten in ieder geval geen situaties voorgedaan waarin een beperkte contextkennis er de (primaire) oorzaak van was dat het 24/7 Loket inadequate hulpverlening bood.

Op verschillende manieren wordt de contextkennis nu geborgd. Dit is gebeurd middels een opleiding en een meeloopdag voor maatschappelijk werkers; de projectleider die erg veel kennis en ervaring heeft en daardoor als interne vraagbaak dient; en het uitvoeren van hulpverleningstrajecten, waardoor de kennis en ervaring steeds verder wordt uitgebreid. Casuïstiekbesprekingen zijn in de ervaringen van diverse respondenten een goede manier om de noodzakelijke contextkennis op te bouwen.

3.3 EVALUATIE

3.3.1 RESULTATEN EN TEVREDENHEID BIJ CLIËNTEN

Goed geregeld, sterke punten

- Eerste meting effecten en tevredenheid: Sinds enkele maanden zou na elk afgesloten hulptraject (dus niet na eenmalig telefonisch contact) de cliënt gevraagd worden een enquête²⁴ in te vullen. Hierin staan vragen naar ervaringen met de hulpverlening door het loket en naar resultaten/effecten van de hulpverlening.²⁵ Deze vragenlijsten kunnen informatie opleveren op geaggregeerd niveau over ervaringen met en resultaten van de hulpverlening door het 24/7 Loket en zijn in potentie indicatoren voor de kwaliteit van hulpverlening. Er is een eerste rapportage²⁶ opgesteld met geaggregeerde resultaten van deze enquêtes. Dit betrof echter slechts 16 respondenten, en is daardoor nog niet als representatief te beschouwen.²⁷ Wel heeft het onderzoek diverse bevindingen opgeleverd die gebruikt kunnen worden voor verbetering. De auteur van het rapport heeft de analyse gepresenteerd aan de Basis (management van het 24/7 Loket). De Basis heeft aangegeven de bevindingen ter harte te nemen en een plek te geven in de doorontwikkeling van het 24/7 Loket. Naast deze eerste evaluatie van cliëntervaringen ontvangen cliënten standaard een evaluatieformulier. De resultaten zouden gebruikt worden om de kwaliteit te verbeteren. Voor zover bekend heeft er echter nog geen systematische analyse plaatsgevonden van deze evaluatieformulieren en kan dus niet worden afgeleid hoe cliënten die hulpverlening hebben ervaren en hoe de hulpverlening eventueel bijgestuurd moet worden.
- Cliënten lijken over het algemeen tevreden: Volgens de respondenten zijn bijna alle cliënten tevreden over de ontvangen hulpverlening. Uit het beperkte vragenlijstonderzoek blijkt dat 14 van de 16 respondenten een rapportcijfer geeft van een 7 of hoger. Voor zover de respondenten weten, zijn er geen klachten bij het 24/7 Loket binnengekomen over de

²⁴ Evaluatieformulier Maatschappelijk Werk en 24/7 Loket Politie (de Basis, 2013).

²⁵ Tevredenheid wordt (indirect) gemeten: een aantal vragen gaan over ervaringen met bepaalde aspecten van de hulpverlening, maar door de antwoordcategorieën goed/niet goed kan de cliënt hier toch een waardeoordeel aan geven. Effectiviteit wordt gemeten op basis van vragen over of de doelen van de hulpverlening zijn bereikt, of de hulp aan de verwachtingen heeft voldaan en naar werkherleving.

²⁶ Evaluatieformulier ex-clieënten - eerste resultaten (de Basis, 2014).

²⁷ Er zijn vooralsnog 429 aanmeldingen voor een hulptraject binnengekomen, hoeveel er daarvan zijn afgerond is onbekend. Hoe dan ook zijn 16 respondenten te weinig om een representatief beeld te geven van de algemene cliëntervaringen.

hulpverlening, hetgeen ook als een (zwakke) indicator van tevredenheid gezien kan worden (tevredenheid is meer dan de afwezigheid van klachten).

Te verbeteren

- Meer systematisch meten van effecten en tevredenheid en die input gebruiken voor kwaliteitsverbetering: Een eerste beperkte meting (16 respondenten) heeft plaatsgevonden, maar deze geeft nog onvoldoende beeld van de effecten en tevredenheid over de hulpverlening. Het aantal mensen dat de gehanteerde evaluatievragenlijst²⁸ beantwoordt, moet daarvoor groter zijn en ook de vragen zelf moeten nog doorontwikkeld worden om een gedegen beeld te krijgen van effecten en tevredenheid. Bovendien is het nog niet duidelijk hoe de eerste rapportage en toekomstige rapportages gebruikt gaan worden als input voor kwaliteitsverbetering. Tot slot is onduidelijk wie de rapportage ontvangt. Kunnen de eenheden hier bijvoorbeeld hun voordeel mee doen, zodat zij beter begrijpen wat de toegevoegde waarde van het 24/7 Loket is?
- Enkele signalen van ongenoegen: Respondenten noemen de volgende verbeterpunten die cliënten hebben aangedragen:
 - o Eén cliënt vond 14 dagen tussen aanmelding en 1e intake te lang duren.
 - o Soms moet een cliënt wisselen van maatschappelijk werker (vanwege te grote caseload). Dit verlaagt de kwaliteitsbeleving.
 - o Een cliënt moest door het Loket worden doorverwezen, maar dit was niet gebeurd. Nadat de cliënt hierop terug kwam, heeft het 24/7 Loket dit meteen opgepakt.

3.3.2 KENNISOPBOUW, KWALITEITSSYSTEEM EN CONTINUE VERBETERING

Goed geregeld, sterke punten

- Kwaliteitsborging door certificering en nader onderzoek: de Basis is ISO-gecertificeerd, daardoor zijn een aantal randvoorwaarden voor kwaliteit geborgd. Ook het 24/7 Loket is inmiddels opgenomen in het kwaliteitssysteem van de Basis en expliciet meegenomen in de laatste ISO-certificering. Toen is het kwaliteitssysteem van de Basis, dus inclusief dat van het 24/7 Loket, ISO-gecertificeerd.

Het ISO-gecertificeerde kwaliteitssysteem betreft bijvoorbeeld personeelsbeleid, incidenten- en klachtenregelingen en in- en externe audits. Omdat de professionaliteit van de maatschappelijk werkers cruciaal is voor de kwaliteit van hulpverlening, is een belangrijke constatering dat het personeelsbeleid van de Basis onder meer voorziet in teamoverleg, intervisie/supervisie en bijscholing. Bovendien is volgens respondenten geborgd dat de methodieken in het maatschappelijk werk zich ontwikkelen op basis van nieuwe inzichten en ervaringen in het veld.

In aanvulling op de eisen die de ISO-certificering stelt, hebben de Basis en het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW) beide behoefte aan meer inzicht in de inhoud van de hulpverlening. Daarom is er een stagiaire gestart met dossieronderzoek. Dit moet beter antwoord geven op vragen zoals: met welke vragen komen cliënten naar het loket? En: zijn cliënten (weer of nog) aan het werk aan het einde van het hulpverleningstraject?
- Informatiedeling met de politieorganisatie: Het PVPW levert maandelijks kengetallen aan over het gebruik van het Loket en de verleende hulpverlening. Hierdoor ontstaat inzicht in het aantal aanmeldingen en verdeling over de eenheden; aantallen E-mails, website-bezoeken; de cliëntkenmerken (geslacht, leeftijd, doelgroep e.d.); welke hulp verleend is en of er terugleiding naar de interne hulpverlening heeft plaatsgevonden. Diverse respondenten zeggen deze informatie zeer op prijs te stellen.

Te verbeteren

- Onduidelijke kwaliteitsindicatoren: Er zijn nog geen duidelijke inhoudelijke kwaliteitsindicatoren voor het 24/7 Loket benoemd die het management stuurinformatie kunnen geven. Zo lijkt het pakket aan diensten van het 24/7 Loket niet systematisch in de verbetercyclus te zijn opgenomen. Ook voor een belangrijk verbeterpunt als het systematisch toepassen van de

²⁸ Evaluatieformulier Maatschappelijk Werk en 24/7 Loket Politie (de Basis, 2013).

TCL-vragenlijst is geen indicator opgesteld (of gemeten) die iets zegt over de feitelijke toepassing van de TCL-vragenlijst in de praktijk.

- Onbenutte mogelijkheden kennisopbouw: Zoals in paragraaf 3.1.2 is benoemd, zijn er, in alle gesproken eenheden en landelijk, respondenten die graag meer inzicht willen in de cliëntpopulatie van het 24/7 Loket. Welke informatie kan nog meer verzameld en verstrekt worden, zodat de politieorganisatie hier haar voordeel mee kan doen, zonder dat de anonimiteit van de cliënten in het geding komt? Tegelijkertijd zou er vanuit de politieorganisatie geen duidelijke vraag om informatie komen en is onduidelijk hoe de politieorganisatie die informatie precies wil benutten. Tot slot is het volgens een respondent belangrijk om goed na te denken wie de cijfers van het 24/7 Loket krijgt.

3.4 AANSLUITING BIJ HET BELEID VAN DE NATIONALE POLITIE

Deze paragraaf beschrijft hoe de doelen, uitgangspunten en huidige werkwijze van het 24/7 Loket aansluiten bij het beleid ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de Nationale Politie (onderzoeksvraag 4). De eerste vraag is wat het huidige beleid van de Nationale Politie, voor zover relevant voor het 24/7 Loket, behelst. Dit beleid wordt ten tijde van de evaluatie nog ontwikkeld, dus het is niet eenvoudig om die vraag te beantwoorden. Wel kunnen de onderzoekers op hoofdlijnen dit beleid schetsen door te kijken naar een recente brief (5 maart 2014) van de minister van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer en de afgenomen interviews.

De pijlers van het nu in ontwikkeling zijnde landelijke zorgbeleid zijn de volgende:

1. *Voor alle psychische problematiek kan een politiemedewerker via het korps toegang krijgen tot de beste zorg.* Zoals de minister zegt: 'Het maakt voor mij aan de voorkant geen verschil of de oorzaak van de zorgvraag van de medewerker – zowel mentaal als fysiek – in het werk is gelegen of dat deze privé-gerelateerd is. [...] De medewerker krijgt via het korps toegang tot de beste zorg.'²⁹ Dit betekent overigens niet dat de politieorganisatie ook voor alle psychische zorg betaalt, daarvoor is de al dan niet werkgerelateerde oorzaak wel van belang.
2. *Inzicht in de gezondheid van de medewerkers.* De politieorganisatie wil, vanuit optimale inzetbaarheid en professioneel handelen (zieke medewerkers kunnen minder goed politiewerk doen), zo goed mogelijk zicht hebben op de gezondheid van haar medewerkers. 'Correcte cijfers over het bestaan van psychische klachten zijn cruciaal voor het goed kunnen volgen van de werking van de zorglijn, om de effectiviteit van het beleid te volgen en de ingezette interventies te bepalen.'³⁰
3. *Wederzijds vertrouwen en interne regie op de zorg, door zorgloket, zorgregisseur en directe leidinggevende (ondersteund door de arbeidsdeskundige).* Om de bestaande versnippering in het zorgaanbod (van een aantal voormalige korpsen) te stroomlijnen en richting de cliënt duidelijkheid te scheppen, komt er meer regie op de hulp- en zorgverlening.³¹ De sleutelrol van de directe leidinggevende wordt daarbij versterkt, onder meer door zo veel mogelijk informatie te krijgen over de gezondheid van zijn/haar medewerkers. Wederzijds vertrouwen zou daarbij het uitgangspunt moeten zijn.
4. *Interne diagnose en externe behandeling.* 'Bij de inrichting van de zorglijn is gekozen voor een zorgmodel dat een mix kent van interne deskundigheid en extern ingehuurd deskundigheid.'³² De interne deskundigen stellen de diagnose, terwijl het daadwerkelijke hulp- en zorgverleningstraject buiten de interne zorglijn wordt aangeboden.
5. *Eigen verantwoordelijkheid medewerkers.* 'Naast het aanbieden van zorg heeft de medewerker zelf de verantwoordelijkheid voor het hebben en behouden van een optimale eigen inzetbaarheid.'³³
6. *Thuisfront betrekken om vroegsignalering te verbeteren.* De politieorganisatie wil meer aansluiting bij het gezin en de directe familie van de politiemedewerker, zodat zij beter weten wat de impact kan zijn van het politievak op hun naasten, en zodat zij de veerkracht van hun

²⁹ TK 29628, nr. 437, p. 3.

³⁰ TK 29628, nr. 437, p. 4-5.

³¹ TK 29628, nr. 437.

³² TK 29628, nr. 437, p. 3.

³³ TK 29628, nr. 437, p. 4.

naasten zo veel mogelijk stimuleren. Ook met betrekking tot de signalering hebben het gezin en de directe familie een belangrijke rol, omdat zijn zij vaak de eersten zijn die merken dat het mogelijk niet goed gaat. Met hun zorgen kunnen zij bij het 24/7 Loket terecht.³⁴

Het 24/7 Loket sluit op de volgende manieren aan bij de pijlers van het landelijke beleid:

1. Hulpzoekenden kunnen met een hulpvraag bij het 24/7 Loket terecht, *onafhankelijk van de oorzaak van de problematiek*. Hierdoor vallen waarschijnlijk steeds minder mensen tussen wal en schip, in de zin dat ze wel psychische problemen hebben, maar nergens hulp vragen. Het totaal aantal mensen dat hulp krijgt, neemt dan dus toe. Uiteindelijk neemt hierdoor, zo is de bedoeling, het aantal politiemedewerkers met psychische klachten af en duren hun klachten minder lang. Dit komt geheel overeen met de eerste pijler van het landelijke beleid.
2. *Inzicht in de (psychische) gezondheid* van actieve politiemedewerkers wordt door het 24/7 Loket geboden, zei het op geaggregeerd niveau. De werkgever zou het liefst op individueel niveau weten hoe het staat met iemands inzetbaarheid, maar dat kan omwille van de anonimiteit en onafhankelijkheid niet. Het 24/7 Loket draagt dus ten dele bij aan de kennis over de gezondheid van politiemedewerkers: een deel van de hulpbehoevenden die waarschijnlijk nooit de interne zorglijn zouden gebruiken, komen nu wel in beeld, zo blijkt uit de cijfers over het gebruik van het 24/7 Loket.
3. De *regie* op de hulp- en zorgverlening, door de zorgregisseur en directe leidinggevende, wordt in principe versterkt door het 24/7 Loket. Waar mogelijk geleidt het Loket namelijk cliënten terug naar de interne zorglijn. Ook cliënten die anders wellicht nooit bij de interne zorglijn waren gekomen. Op het moment dat een cliënt anoniem wil blijven, is die voor de interne zorglijn buiten beeld en heeft de interne zorglijn dus geen regie. Maar het is aannemelijk dat die cliënt anders toch al geen contact met de interne zorglijn had gezocht (waarom wil men anders anoniem blijven?). Dus door het 24/7 Loket krijgt de politie meer zicht op zorggebruik van deze groep. Bovendien, vooralsnog bestaat de regie in de interne zorglijn nog niet. Volgens respondenten biedt het 24/7 Loket, zeker in een aantal eenheden, een duidelijk aanspreekpunt voor cliënten in het huidige onoverzichtelijke interne aanbod van hulp en zorg. Wederzijds *vertrouwen* is volgens beleidsmakers het uitgangspunt van de nieuwe interne zorglijn. Er zullen echter altijd politiemedewerkers zijn die geen vertrouwen hebben in de organisatie. Zo kan een conflict tussen een werknemer en de directe leidinggevende zo heftig zijn, dat er sprake is van een vertrouwensbreuk. Onder meer door deze groep mensen te bedienen, vormt het 24/7 Loket een zorgvangnet, waardoor alle politiemedewerkers, zoals de eerste pijler van het zorgbeleid dicteert, toegang krijgen tot de beste zorg. Het 24/7 Loket moet dan ook niet gezien worden als een 'geïnstitutionaliseerd wantrouwen' naar de politieorganisatie. Het kan ook juist de vertrouwensband versterken. Onder meer door waar mogelijk politiemedewerkers terug te geleiden naar de politieorganisatie en de sleutelrol van de directe leidinggevende te bekrachtigen.
4. De kerntaak van het 24/7 Loket is hulpverlening. Het landelijke beleid gaat uit van *hulpverleners buiten de interne zorglijn*. Het 24/7 Loket wordt door een externe organisatie aangeboden (Stichting de Basis) en dit komt dus overeen met het beleid. Echter, in tegenstelling tot het landelijke beleid, doet het 24/7 Loket zowel diagnostiek als behandeling voor dezelfde cliënten. Om praktische redenen is dit begrijpelijk: een cliënt wil waarschijnlijk liever alle hulp op één plek krijgen en niet eerst een diagnose op een plek en de hulpverlening weer elders. Maar vanuit de belangenloosheid – het 24/7 Loket kan er baat bij hebben om zo veel mogelijk cliënten te hebben, en daardoor eerder geneigd zijn een hulptraject aan te bieden – is een knip tussen diagnose en hulpaanbod te beargumenteren.
5. Het 24/7 Loket bevordert de *eigen verantwoordelijkheid* van medewerkers. Namelijk, hulpbehoevenden moeten zelf de stap zetten om contact met het Loket op te nemen. Ook in de hulpverlening wordt aangestuurd op het ondersteunen van de zelfredzaamheid (zie paragraaf 3.2.2).
6. In de brief van de minister van Veiligheid en Justitie van 5 maart 2014 aan de Tweede Kamer noemt de minister expliciet het 24/7 Loket in relatie tot *signalering door het thuisfront*: 'Zo is het 24/7 hulploket bij de politie ook toegankelijk voor familieleden die zich zorgen maken. Zij kunnen het hulploket raadplegen of melding maken van bepaalde signalen.'³⁵ Het 24/7 Loket gaat zelfs verder, en biedt ook hulp aan voormalig politiemedewerkers..

³⁴ TK 29628, nr. 437, p. 5.

³⁵ TK 29628, nr. 437, p. 5.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Hoofdstuk 3 toonde de bevindingen van de evaluatie die voort zijn gekomen uit interviews en documentonderzoek. Op basis van die gegevens beantwoorden wij in dit hoofdstuk allereerst de vijf onderzoeksvragen. Vervolgens doen we een aantal aanbevelingen voor verbetering van het kwaliteitsmanagement van het 24/7 Loket.

4.1 CONCLUSIES

1. Wat zijn de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket?

Het 24/7 Loket benoemt in diverse documenten haar doelen en uitgangspunten. Paragraaf 2.2 geeft hiervan een reconstructie. Hieruit blijkt dat de doelen en uitgangspunten lang niet altijd duidelijk en SMART zijn geformuleerd. Bovendien lijken er, op basis van de interviews, een aantal impliciete doelen en uitgangspunten te zijn. Deze zijn niet of onduidelijk benoemd in de documenten van het 24/7 Loket, maar worden feitelijk wel gehanteerd. Deze impliciete doelen en uitgangspunten zijn, voor zover wij kunnen beoordelen, altijd aanvullend op de gedocumenteerde doelen en uitgangspunten.

De aanvullende impliciete doelen zijn:

- *Vergroten van de duurzame inzetbaarheid* van politiemedewerkers, zoals bijvoorbeeld tot uiting komt in een verminderd ziekteverzuim.
- In aanvulling op de interne zorglijn van de politieorganisatie een *sluitend systeem van hulpverlening bieden*, zodat geen enkele politiemedewerker met psychische problemen meer tussen wal en schip hoeft te vallen. Bovendien wordt hierdoor duidelijk wat de totale hulpvraag van politiemedewerkers is.
- *Kennisverbreding* door ervaringen uit andere sectoren, in het bijzonder Defensie, te benutten in de hulpverlening aan politiemedewerkers.

De aanvullende impliciete uitgangspunten zijn:

- Om effectief te zijn, moet het 24/7 Loket een *grote bekendheid* hebben bij de doelgroep. Wanneer vindt het 24/7 Loket dat er voldoende bekendheid is van haar bestaan en werkzaamheden? Moeten alle politiemedewerkers in Nederland het kennen of is bijvoorbeeld 10% voldoende?
- De aanname is dat een (aanzienlijk) deel van de doelgroep nu geen hulp krijgt en dat het 24/7 Loket in hun vraag kan voorzien. Dat betekent dat het 24/7 Loket een *aanzienlijke cliëntpopulatie* zou moeten hebben. Hoeveel mensen zouden gebruik moeten maken van het 24/7 Loket en verschilt dat aantal per doelgroep? Zijn er streefcijfers?
- Het 24/7 Loket biedt *cliëntgerichte hulpverlening op maat*. Het 24/7 Loket wil een optimale kwaliteit leveren aan haar cliënten en doet dat door een op de cliënt toegesneden hulptraject te bieden. Bovendien moet het aanbod afgestemd zijn op de wensen van de politieorganisatie.
- Het 24/7 Loket heeft een *duidelijk beeld van de eigen cliëntpopulatie en hun vraag*. Daarbij gaat het onder meer om: wie nemen contact op met het 24/7 Loket? Wat is hun hulpvraag? Waarom nemen ze contact op met het 24/7 Loket en niet met de interne zorglijn?
- Middels een *kwaliteitssysteem* wordt toegezien op de effectieve en efficiënte hulpverlening.
- De hulpverlening door het 24/7 Loket is *kosteneffectief*. Maar wat houdt die kosteneffectiviteit precies in? Wanneer is het 24/7 Loket rendabel? Hoeveel cliënten moeten er dan geholpen worden en wat voor kostenbesparing levert een effectief hulpverleningstraject voor een cliënt op?

2. Wat is de huidige werkwijze van het 24/7 Loket?

De huidige werkwijze van het 24/7 Loket wordt beschreven in hoofdstuk 3, in het bijzonder paragraaf 3.2.

3. In hoeverre is de huidige werkwijze van het 24/7 Loket in overeenstemming met de door het 24/7 Loket geformuleerde doelen en uitgangspunten?

Op hoofdlijnen is de huidige werkwijze van het 24/7 Loket in overeenstemming met de gestelde doelen en uitgangspunten. Zo worden cliënten ondersteund bij het oplossen van problemen, is het Loket 24 uur per dag en 7 dagen per week open, werkt het onafhankelijk en vertrouwelijk, en worden cliënten waar mogelijk in contact gebracht met de politieorganisatie.

Op geen enkel punt wijkt de huidige werkwijze fundamenteel af van gestelde doelen en uitgangspunten, maar de doelen en uitgangspunten worden niet allemaal geheel gerealiseerd. Zo zijn er diverse verbeterpunten ten aanzien van de laagdrempelige vroegsignalering en tijdige doorverwijzing, is het draagvlak voor en gebruik van het Loket nog zeer wisselend, is casuïstiekbepreking nog niet in alle eenheden gerealiseerd, is de kennisopbouw nog niet goed geborgd, en is er pas onlangs een start gemaakt met het inventariseren van de effectiviteit van en tevredenheid met het Loket.

Het 24/7 Loket gaat uit van een groeimodel, hetgeen onder meer impliceert dat doelen en uitgangspunten steeds verder worden geconcretiseerd en getoetst. Dit vergt een inspanning van de Basis en vanuit de politie.³⁶ Door beide partijen is deze inspanning slechts gedeeltelijk geleverd.

4. In hoeverre sluiten de doelen, uitgangspunten en huidige werkwijze van het 24/7 Loket aan bij het huidige beleid ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie?

Het huidige beleid is nog volop in ontwikkeling. Op basis van de huidige plannen, is het 24/7 Loket bijna geheel in overeenstemming met de pijlers van het landelijke beleid. Zoals paragraaf 3.4 laat zien, zijn er twee punten waarop het Loket mogelijk afwijkt. Ten eerste zien sommige respondenten het 24/7 Loket als tegengesteld aan het streven om vanuit vertrouwen de relatie tussen politieorganisatie en medewerker vorm te geven. Tegelijkertijd is ook goed verdedigbaar dat het 24/7 Loket deze vertrouwensband en de sleutelrol van de directe leidinggevende juist versterkt. Ten tweede wijkt het Loket enigszins af, in dat het Loket zowel diagnostiek als behandeling van dezelfde cliënten doet. Terwijl het landelijke beleid er naar streeft om diagnostiek en behandeling door twee verschillende partijen te laten plaatsvinden.

5. In hoeverre is het kwaliteitssysteem van het 24/7 Loket operationeel en geïntegreerd in het overkoepelende kwaliteitssysteem van Stichting de Basis?

Het 24/7 Loket is, middels de ISO-9001-certificering, grotendeels geschraagd door het bestaande kwaliteitssysteem van de Basis. Hiermee zijn vooral de algemene beheersaspecten geborgd, zoals inhoud van het primaire proces, cliëntgerichtheid, dossiervoering, personeelsbeleid, documentatie, auditering, en dergelijke. Het continu verbeteren heeft echter nog ontwikkelingslagen nodig. Specifiek met betrekking tot het Loket zijn de evaluaties, feedbackloops³⁷ en leercycli nog niet optimaal. Dit betreft het tijdig signaleren en doorverwijzen door middel van systematische evaluaties; het werken met proces- en resultaatindicatoren die sturing geven aan het beleid; het verkrijgen van feedback van cliënten en belanghebbenden als input voor het beleid; en het terugkoppelen van betekenisvolle informatie naar de eenheden en landelijke politieorganisatie, zodra dit qua volume aan casuïstiek mogelijk wordt.

4.2 AANBEVELINGEN

In de aanbevelingen zijn de onderzoekers aan het woord. Hier geven wij, op basis van de bevindingen en conclusies, onze mening over verbetermogelijkheden voor het 24/7 Loket. De aanbevelingen hebben zowel betrekking op de opdrachtnemer van het Loket (de Basis) als de opdrachtgever (het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid) en de politieorganisatie. In de bevindingen zijn reeds diverse verbeterpunten genoemd. Het doel van de aanbevelingen is niet om deze nog een keer

³⁶ Zie ook het Businessplan (Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie, 2012).

³⁷ Er zijn wel feedbackloops, zoals de maandelijkse gegevens die het programma daarvoor beschikbaar stelt en het regionaal casuïstiekoverleg. Maar zoals eerder beargumenteerd, kunnen deze nog versterkt worden, bijvoorbeeld door meer het gesprek te voeren over welke informatie er wel en niet gedeeld kan worden.

te herhalen, maar om overkoepelende suggesties te doen voor verbetering van het kwaliteitsmanagement.

1. *Maak de doelen en uitgangspunten van het 24/7 Loket concreter en resultaten beter meetbaar (SMART) en gebruik deze voor het benoemen en meten van specifieke kwaliteitsindicatoren.* Nu kan eigenlijk nog niet goed worden beoordeeld in hoeverre de doelen en uitgangspunten gerealiseerd worden, omdat ze nog niet goed in beeld zijn. Maak bijvoorbeeld een basisdocument (een update van de Business Case) waarin alles duidelijk en beknopt is vastgelegd.

Doelen en uitgangspunten SMART maken betekent ook dat specifieke kwaliteitsindicatoren voor het 24/7 Loket worden benoemd en gebruikt om stuurinformatie te genereren. We denken hierbij aan wachttijden, doorlooptijden, aantallen contacten per traject, verwijzingen naar in- en externe hulplijn, resultaten van dienst- en hulpverlening (zoals werkhervatting). De te kiezen indicatoren moeten relevant en betekenisvol zijn voor zowel de Basis als voor PVPW, en gebaseerd op visie en strategie. Ze moeten snel en gemakkelijk uit het registratiesysteem te halen zijn en daardoor in voldoende hoge frequentie te genereren zijn. Dit is een herhaling van aanbeveling twee uit de vorige evaluatie.

2. *Versterk de feedbackloop naar de politieorganisatie en de interne zorglijn, om daardoor de leercyclus verder op te bouwen.* Zeker in een aantal eenheden is nog weerstand tegen het 24/7 Loket en komt het gebruik van het Loket nog nauwelijks op gang. Dit komt onder meer doordat de beeldvorming van het Loket regelmatig negatief is, zeker waar het nog maar net is uitgerold. Duidelijk wordt dat het Loket, voor zover wij kunnen beoordelen, goed aansluit bij het landelijke in ontwikkeling zijnde zorgbeleid.

Om het 24/7 Loket succesvol te laten zijn, is meer gebruik van dit loket nodig. Een goede aansluiting bij de politieorganisatie en een meer positieve beeldvorming zijn daarvoor essentieel. Zowel vanuit de politieorganisatie (de eenheden en landelijk) als vanuit het 24/7 Loket moet deze aansluiting actief worden gezocht. De basis daarvoor is een duidelijk en gedragen plan voor een interne zorglijn. Dit plan is nu nog in ontwikkeling. Voor de inbedding van het 24/7 Loket is het essentieel dat hier snel duidelijkheid over komt. Vanuit het 24/7 Loket zou actiever gevraagd kunnen worden naar de behoefte van de politieorganisatie, bijvoorbeeld ten aanzien van informatie-uitwisseling en casuïstiekbesprekingen. Zo wordt de gepercipieerde toegevoegde waarde van het Loket groter en daarmee het commitment vanuit de politie. Draagvlak kan ook groeien door successen meer te delen: hoe kunnen eenheden waar al intensief met het 24/7 Loket wordt samengewerkt hun enthousiasme met andere eenheden delen?

3. *Verduidelijk het aanbod van verschillende typen hulpverlening door het 24/7 Loket en vergroot de bekendheid van het Loket.* Het gaat om een verduidelijking van de producten en van de inhoudelijke vragen die gesteld kunnen worden (alleen PTSS of breder?). Dit impliceert ook dat het Loket als zodanig beter bekend is en de verschillende betrokkenen beter weten wat het 24/7 Loket is en doet. Vooralsnog lijken het totale aanbodpakket en de onderdelen daarvan nog slecht gedeeltelijk gedefinieerd en nog lang niet bij alle betrokkenen bekend. Dit punt komt ook in de aanbevelingen van vorig jaar terug.

4. *Verbeter de vroegsignalering en doorverwijzing door aansluiting van bedrijfsarts en/of psycholoog en systematisch gebruik van screeningsinstrumenten.*

- a) Door de bedrijfsarts te laten deelnemen aan het casuïstiekoverleg tussen het 24/7 Loket en de interne zorglijn van de eenheid, komt moeilijk te diagnosticeren problematiek wellicht eerder in beeld.
- b) Bovendien bevelen wij aan om de toepassing van de TCL te evalueren³⁸ en te blijven uitkijken naar een beter gevalideerd instrument. Beter gevalideerde vragenlijsten zijn bijvoorbeeld de trauma screening questionnaire (TSQ) en de schokverwerkingslijst (SVL)³⁹. Als men blijft werken met de TCL, maak dan in documentatie ter verduidelijking van de TCL beter duidelijk wat het afkappunt en moment⁴⁰ is waarbij minimaal consultatie of doorverwijzing plaatsvindt.

³⁸ Past men de TCL toe? Wanneer wel en niet? Hoe wordt het gebruik ervaren? Et cetera.

³⁹ Daarbij is het beter om voor SVL-22 / SVL-R te kiezen dan voor SVL-15, gezien in de SVL-15 de wijzigingen in DSM III m.b.t. PTSS nog niet waren meegenomen.

⁴⁰ Aanhoudende klachten na vier weken of meer.

- c) Voor andere psychische problematiek dan PTSS, dienen aanvullende screeningslijsten te komen, indien het Loket zich tot doel stelt om breder dan PTSS-gerelateerde hulpverlening te bieden.
5. *Evalueer systematisch de voortgang en resultaten van procesmatige hulptrajecten.* Bijvoorbeeld door na iedere vijf of acht gesprekken een evaluatiemoment (met collega's) in te bouwen. Met name ten aanzien van de procesmatige hulpverlening adviseren wij om deze in te zetten als een gelimiteerd product, met vaste evaluatiemomenten waarbij ook de medisch-psychiatrische invalshoek systematisch betrokken wordt. Ook bevelen wij aan om de logistiek te verbeteren van het afnemen van de cliënt-enquêtes, nog een keer kritisch naar de vragen uit die enquête te kijken en rapportages te genereren met representatieve aantallen respondenten. Te overwegen valt om in ieder gesprek tussen een cliënt en een medewerker van het 24/7 Loket enkele vragen naar de ervaringen van de cliënt te stellen, waardoor de hulpverlener zo nodig direct kan bijsturen. Deze aanbeveling komt gedeeltelijk overeen met aanbevelingen drie en vier uit de evaluatie van vorig jaar.

BIJLAGE 1: AANBEVELINGEN 1^E EVALUATIE 24/7 LOKET EN HUN IMPLEMENTATIE

Uit de eerste evaluatie van het 24/7 Loket (april 2013) kwamen een aantal aanbevelingen. In deze bijlage worden die aanbevelingen opgesomd en reflecteren de onderzoekers op de vraag of de aanbevelingen zijn opgevolgd/uitgevoerd.

De aanbevelingen uit de eerste evaluatie zijn:

1. Rond het traject van implementatie van de richtlijn en het systematisch werken met signaleringen en criteria voor doorverwijzing af. Besteed ook aandacht aan al dan niet bewust afwijken van de richtlijn.
2. Benoem specifieke kwaliteitsindicatoren voor het loket en zet deze in om stuurinformatie te genereren. We denken hierbij aan wachttijden, doorlooptijden, aantallen contacten per traject, verwijzingen naar in- en externe hulplijn, resultaten van dienst- en hulpverlening.
3. Inventariseer cliëntervaringen en breng deze geaggregeerd in beeld, bij voorkeur nog voordat het Loket verder wordt uitgerold.
4. Ontwikkel een structurele werkwijze voor de periodieke evaluatie van het totaalpakket van zorgproducten (doen we de juiste dingen?) en van elk zorgproduct afzonderlijk (doen we de juiste dingen goed?). Randvoorwaarde daarbij is dat het totale aanbod en de modules daarvan, SMART beschreven zijn m.b.t. hulpvraag, gewenste effecten, middelen en methoden.
5. Voer in de Politie-eenheid Noord-Nederland alsnog het gehele communicatieplan uit, evenals in andere eenheden waar dit nog onvoldoende is gebeurd.
6. Maak in de akkoordverklaring goed onderscheid tussen interne dossiervoering en casuïstiekbespreking enerzijds, en het verstrekken van cliëntgebonden informatie, al dan niet anoniem, aan derden anderzijds.⁴¹

Per aanbeveling bespreken we nu in hoeverre deze is opgevolgd:

1. *Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden voltooid.* De Richtlijn is grotendeels doorgevoerd in het dagelijkse werk van de medewerkers van het 24/7 Loket. Maar ten aanzien van tijdige doorverwijzing ligt er nog een vraagstuk. De aanbeveling is dus gedeeltelijk opgevolgd.
2. *Nog geen duidelijke kwaliteitsindicatoren.* Kwaliteitsindicatoren blijven onvoldoende SMART uitgewerkt, zo blijkt uit de tweede evaluatie. Deze aanbeveling is volgens de onderzoekers derhalve nog niet (voldoende) uitgevoerd.
3. *Een eerste begin met het inventariseren van cliëntervaringen.* Middels een enquête onder enkele voormalig cliënten heeft het 24/7 Loket een eerste beeld van cliëntervaringen. Cliënten worden echter niet systematisch na het hulpverleningstraject bevraagd (ook niet tijdens). Er is dus een start gemaakt met het implementeren van de aanbeveling, maar ook nog het nodige te doen.
4. *Nog geen structurele periodieke evaluatie.* Voor zover bekend is het totaalpakket aan zorgproducten nog niet geëvalueerd, evenmin als de producten afzonderlijk. Dit is ook nog niet goed mogelijk, aangezien het aanbod en de te behalen resultaten nog onvoldoende SMART zijn beschreven.
5. *Communicatieplan landelijk uitgerold.* In alle eenheden is het communicatieplan van het 24/7 Loket uitgerold, waarbij ruimte was voor regionale verschillen al naar gelang de behoeften (van het management en zorgprofessionals). Deze aanbeveling is dan ook opgevolgd.
6. *Akkoordverklaring verduidelijkt.* De akkoordverklaring is aangepast sinds de vorige evaluatie. In de nieuwe verklaring is een duidelijk onderscheid tussen interne dossiervoering en casuïstiekbespreking enerzijds, en het verstrekken van cliëntgebonden informatie aan derden, al dan niet anoniem, anderzijds.

⁴¹ Impact, 2013: 23.

BIJLAGE 2: GESPREKSPARTNERS

Interviews zijn uitgevoerd in februari en maart 2014 met personen in de volgende functies:

- Projectleider Programma Versterking Professionele Weerbaarheid
- Webmaster Blauwe Veerkracht
- Onderzoeker evaluatie ex-cliënten loket,
- De Basis:
 - o Projectleider politieloket
 - o Beleidsadviseur-projectlid
 - o Sectormanager Maatschappelijk Werkers
 - o 4 maatschappelijk werkers waarvan 2 teamleiders
- Bedrijfsarts Politie-eenheid Noord-Nederland
- Bedrijfsarts, Politie-eenheid Den Haag
- Bedrijfsmaatschappelijk werker Politie-eenheid Noord-Nederland
- Bedrijfsmaatschappelijk werker, Politie-eenheid Den Haag
- Bedrijfsmaatschappelijk werker Politie-eenheid Zeeland-West-Brabant
- Beleidsmedewerker HRM voor uitrol Loket Oost -Nederland
- Hoofd Zorg Aanmeld Punt (ZAP), Politie-eenheid Amsterdam
- Hoofd Team Veilig en Gezond Werken (VGW), Politie-eenheid Amsterdam
- A&O-deskundige Team VGW, Politie-eenheid Den Haag
- Bedrijfspsycholoog en Trainer Mentale Kracht Politie-eenheid Oost-Brabant
- Politiepoli Diemen
 - o Onderzoeker/Intaker
 - o Psychiater
 - o Secretariaat PDC Politiepoli

BIJLAGE 3: GERAADPLEEGDE DOCUMENTATIE

- Boeije, H. (2006) *Analyseren in kwalitatief onderzoek Denken en doen*, Amsterdam: Boom onderwijs.
- De Basis (2014) *Resultaten 24-7 Loket tot en met maart 2014*.
- De Basis (2013) *2219 Checklist Crisisinterventie MW1*.
- De Basis (2013) *6304 Procedure Intake MW Politie*.
- De Basis (2013) *6305 Intakeformulier MW Politie*.
- De Basis (2013) *6306 Protocol Richtlijn proof werken*.
- De Basis (2013) *6307 Checklist Richtlijn Psychosociale ondersteuning*.
- De Basis (2013) *6310 Protocol Risico-inventarisatie cliënt MW politie*.
- De Basis (2013) *6311 Verwijscriteria*.
- De Basis (2013) *6312 Akkoordverklaring MW Politie*.
- De Basis (2013) *6325 Protocol vuurwapen politie*.
- De Basis (2013) *6330 Protocol Crisisinterventie MWP*.
- De Basis (2013) *6330 Protocol Crisisinterventie*.
- De Basis (2013) *6402 Evaluatieformulier Maatschappelijk Werk en 24/7 Loket Politie*.
- De Basis (2012) *Zwart op wit maakt beter blauw*.
- Gersons, B.P.R., Burger, N.R.R. (2012) *Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie*, onderzoek in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie (2014) *Evaluatieformulier ex-clienten - eerste resultaten*.
- Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie (2012) *Businessplan 24/7 Loket Politie*.
- Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie (2012) *Intensivering 24/7 Loket*.
- Impact (2013) *Implementatiemonitor Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*.
- Impact (2013) *Evaluatie van het 24/7 loket politie*.
- Impact (2012) *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*.
- ISO 9001 (2008)
- TK 29628 (2014) *Brief van de minister van Veiligheid en Justitie aangaande psychosociale zorg bij de politie*.

BIJLAGE 4: TOPICLIJST VOOR DE INTERVIEWS

DOELGROEPEN & STAKEHOLDERS: wensen, behoeften en eisen							
Klantproces: PVPW – Stichting de Basis	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; vertical-align: top;">Relatie klant (Stichting de Basis) – opdrachtgever (Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW))</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Is helder wat de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil en of de opdrachtnemer dit kan leveren? Met andere woorden, is er een duidelijke opdracht en is duidelijk in hoeverre de opdrachtnemer aan de opdracht kan voldoen? (Doelstelling) • Zijn eventuele nieuwe afspraken vastgelegd? • Hoe verloopt de samenwerking met opdrachtgever/-nemer? • Hoe werken afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer m.b.t. doorzetten van signalen/klachten van cliënten over de zorgverlening door de Basis? • Vertrouwelijkheid: Wat is afgesproken over en gebeurd m.b.t. terugkoppeling van de inhoud van problematiek en/of signalen vanuit de cliënt? Met andere woorden, zijn er afspraken gemaakt over welke soort informatie in welk geval door de Basis wordt gegeven aan het PVPW? • Hoe verloopt het proces van doorontwikkeling van het hulpaanbod? Toegespitst op acute hulp t.b.v. Meldpunt PTSS. • Zijn er afgesproken (kwaliteits)doelen m.b.t. uitvoering van de hulpverlening door de Basis? Zo ja: Hoe wordt hierop gemonitord en gestuurd? Welke indicatoren worden hierbij gehanteerd? • Zijn er afspraken tussen de Basis en PVPW over communicatie met de Nationale Politie, de regio's en andere stakeholders? Bijvoorbeeld wie daarin de regie heeft? </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Nationale Politie en andere stakeholders</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen behoeften en eisen van de Nationale Politie en andere stakeholders in beeld en zijn hierover afspraken gemaakt? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat er <i>draagvlak</i> moet zijn voor het Loket.⁴² Wie moeten er precies draagvlak bieden (de eenheden, HRM Nationale Politie, ministerie V en J, de vakbonden, de cliënten)? Waaruit blijkt draagvlak en wat is voldoende draagvlak? • (Hoe) zijn de stakeholders en relevante samenwerkingspartners in beeld?⁴³ • Wie zijn de stakeholders en welke ervaringen hebben stakeholders met het 24/7 Loket? • Welke invloed hebben stakeholders op het 24/7 Loket? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat het Loket <i>aansluiting bij het bredere beleid</i> ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie heeft.⁴⁴ Landelijk beleid: Welke invloed heeft landelijk beleid op het 24/7 Loket en hoe sluit het Loket hierbij aan? Onder landelijk beleid verstaan we onder meer de Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie en het Inrichtingsplan. </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Reg. Eenheden: N-Ned. (Drachten) Oost Eindhoven Breda Amsterdam Den Haag</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen, behoeften en eisen van de regionale eenheden in beeld? • Wat zijn de afspraken tussen regionale eenheden, de Basis en PVPW over de invulling van en invoeren van het 24/7 Loket? In hoeverre zijn deze afspraken vastgelegd? • Algemeen: Wat is de ervaring met het 24/7 Loket en de samenwerking daaromtrent tussen de eenheden en de Basis? • Hoe verloopt casuïstiek-overleg tussen medewerkers van de Basis en de eenheid? Hoe wordt daarin vertrouwelijkheid gewaarborgd? • Welke informatie wordt teruggekoppeld? (Op welke manier) heeft dit invloed gehad op beleid of werkwijzen van het 24/7 Loket? </td> </tr> </table>	Relatie klant (Stichting de Basis) – opdrachtgever (Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW))	<ul style="list-style-type: none"> • Is helder wat de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil en of de opdrachtnemer dit kan leveren? Met andere woorden, is er een duidelijke opdracht en is duidelijk in hoeverre de opdrachtnemer aan de opdracht kan voldoen? (Doelstelling) • Zijn eventuele nieuwe afspraken vastgelegd? • Hoe verloopt de samenwerking met opdrachtgever/-nemer? • Hoe werken afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer m.b.t. doorzetten van signalen/klachten van cliënten over de zorgverlening door de Basis? • Vertrouwelijkheid: Wat is afgesproken over en gebeurd m.b.t. terugkoppeling van de inhoud van problematiek en/of signalen vanuit de cliënt? Met andere woorden, zijn er afspraken gemaakt over welke soort informatie in welk geval door de Basis wordt gegeven aan het PVPW? • Hoe verloopt het proces van doorontwikkeling van het hulpaanbod? Toegespitst op acute hulp t.b.v. Meldpunt PTSS. • Zijn er afgesproken (kwaliteits)doelen m.b.t. uitvoering van de hulpverlening door de Basis? Zo ja: Hoe wordt hierop gemonitord en gestuurd? Welke indicatoren worden hierbij gehanteerd? • Zijn er afspraken tussen de Basis en PVPW over communicatie met de Nationale Politie, de regio's en andere stakeholders? Bijvoorbeeld wie daarin de regie heeft? 	Nationale Politie en andere stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen behoeften en eisen van de Nationale Politie en andere stakeholders in beeld en zijn hierover afspraken gemaakt? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat er <i>draagvlak</i> moet zijn voor het Loket.⁴² Wie moeten er precies draagvlak bieden (de eenheden, HRM Nationale Politie, ministerie V en J, de vakbonden, de cliënten)? Waaruit blijkt draagvlak en wat is voldoende draagvlak? • (Hoe) zijn de stakeholders en relevante samenwerkingspartners in beeld?⁴³ • Wie zijn de stakeholders en welke ervaringen hebben stakeholders met het 24/7 Loket? • Welke invloed hebben stakeholders op het 24/7 Loket? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat het Loket <i>aansluiting bij het bredere beleid</i> ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie heeft.⁴⁴ Landelijk beleid: Welke invloed heeft landelijk beleid op het 24/7 Loket en hoe sluit het Loket hierbij aan? Onder landelijk beleid verstaan we onder meer de Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie en het Inrichtingsplan. 	Reg. Eenheden: N-Ned. (Drachten) Oost Eindhoven Breda Amsterdam Den Haag	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen, behoeften en eisen van de regionale eenheden in beeld? • Wat zijn de afspraken tussen regionale eenheden, de Basis en PVPW over de invulling van en invoeren van het 24/7 Loket? In hoeverre zijn deze afspraken vastgelegd? • Algemeen: Wat is de ervaring met het 24/7 Loket en de samenwerking daaromtrent tussen de eenheden en de Basis? • Hoe verloopt casuïstiek-overleg tussen medewerkers van de Basis en de eenheid? Hoe wordt daarin vertrouwelijkheid gewaarborgd? • Welke informatie wordt teruggekoppeld? (Op welke manier) heeft dit invloed gehad op beleid of werkwijzen van het 24/7 Loket?
Relatie klant (Stichting de Basis) – opdrachtgever (Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW))	<ul style="list-style-type: none"> • Is helder wat de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil en of de opdrachtnemer dit kan leveren? Met andere woorden, is er een duidelijke opdracht en is duidelijk in hoeverre de opdrachtnemer aan de opdracht kan voldoen? (Doelstelling) • Zijn eventuele nieuwe afspraken vastgelegd? • Hoe verloopt de samenwerking met opdrachtgever/-nemer? • Hoe werken afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer m.b.t. doorzetten van signalen/klachten van cliënten over de zorgverlening door de Basis? • Vertrouwelijkheid: Wat is afgesproken over en gebeurd m.b.t. terugkoppeling van de inhoud van problematiek en/of signalen vanuit de cliënt? Met andere woorden, zijn er afspraken gemaakt over welke soort informatie in welk geval door de Basis wordt gegeven aan het PVPW? • Hoe verloopt het proces van doorontwikkeling van het hulpaanbod? Toegespitst op acute hulp t.b.v. Meldpunt PTSS. • Zijn er afgesproken (kwaliteits)doelen m.b.t. uitvoering van de hulpverlening door de Basis? Zo ja: Hoe wordt hierop gemonitord en gestuurd? Welke indicatoren worden hierbij gehanteerd? • Zijn er afspraken tussen de Basis en PVPW over communicatie met de Nationale Politie, de regio's en andere stakeholders? Bijvoorbeeld wie daarin de regie heeft? 						
Nationale Politie en andere stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen behoeften en eisen van de Nationale Politie en andere stakeholders in beeld en zijn hierover afspraken gemaakt? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat er <i>draagvlak</i> moet zijn voor het Loket.⁴² Wie moeten er precies draagvlak bieden (de eenheden, HRM Nationale Politie, ministerie V en J, de vakbonden, de cliënten)? Waaruit blijkt draagvlak en wat is voldoende draagvlak? • (Hoe) zijn de stakeholders en relevante samenwerkingspartners in beeld?⁴³ • Wie zijn de stakeholders en welke ervaringen hebben stakeholders met het 24/7 Loket? • Welke invloed hebben stakeholders op het 24/7 Loket? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat het Loket <i>aansluiting bij het bredere beleid</i> ten aanzien van zorg en ondersteuning binnen de politie heeft.⁴⁴ Landelijk beleid: Welke invloed heeft landelijk beleid op het 24/7 Loket en hoe sluit het Loket hierbij aan? Onder landelijk beleid verstaan we onder meer de Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie en het Inrichtingsplan. 						
Reg. Eenheden: N-Ned. (Drachten) Oost Eindhoven Breda Amsterdam Den Haag	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre zijn de wensen, behoeften en eisen van de regionale eenheden in beeld? • Wat zijn de afspraken tussen regionale eenheden, de Basis en PVPW over de invulling van en invoeren van het 24/7 Loket? In hoeverre zijn deze afspraken vastgelegd? • Algemeen: Wat is de ervaring met het 24/7 Loket en de samenwerking daaromtrent tussen de eenheden en de Basis? • Hoe verloopt casuïstiek-overleg tussen medewerkers van de Basis en de eenheid? Hoe wordt daarin vertrouwelijkheid gewaarborgd? • Welke informatie wordt teruggekoppeld? (Op welke manier) heeft dit invloed gehad op beleid of werkwijzen van het 24/7 Loket? 						
Clientproces	<ul style="list-style-type: none"> • Het 24/7 Loket heeft als <i>doelgroep</i> (oud) politiemedewerkers (executief en niet-executief en politievrijwilligers), (familie)relaties en kinderen van politiemedewerkers, collega's van politiemedewerkers met wie het mogelijk niet goed gaat, collegiale ondersteuners, zorgprofessionals en leidinggevendenden.⁴⁵ In hoeverre wordt die doelgroep bereikt? (aantallen cliënten uit de verschillende doelgroepen die bereikt worden, geografische bereik) • Zijn er doelen ten aanzien van de aantallen cliënten die bereikt worden? 						

⁴² Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

⁴³ Samenwerking en alliantievorming met de inrichting van het werkveld Veilig en gezond werken (VGW) voor de Nationale Politie door de huidige kwartiermakerorganisatie HRM. Vakbonden, V&J.

⁴⁴ Intensivering 24/7 Loket (2012).

⁴⁵ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6, 10).

	<ul style="list-style-type: none"> • Welke activiteiten zijn ondernomen (zoals PR) om doelgroepen te bereiken? • Is vastgelegd op welke vragen het 24/7 Loket antwoord kan geven? / Welk type vragen het 24/7 Loket wel en niet kan beantwoorden? • Met welke vragen benaderen cliënten het 24/7 Loket? • Hoe vindt matching plaats tussen vraag en aanbod? Wordt het aanbod bijvoorbeeld regelmatig aangepast om aan de (veranderende) vraag te voldoen? • Waren er (hulp)vragen waarop geen aanbod beschikbaar is, zo ja: welke? • In hoeverre sluiten de verwachtingen van cliënten aan bij wat het 24/7 Loket kan bieden?
Aanbod	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgangspunt is dat cliënten <i>24 uur per dag en 7 dagen per week</i> terecht kunnen bij het 24/7 loket met hulpvragen.⁴⁶ <ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom is gekozen voor 24/7 beschikbaarheid? ○ In hoeverre wordt van 24/7 beschikbaarheid gebruik gemaakt? ○ Vanaf hoeveel gebruik in de nacht en het weekend is 24/7 ondersteuning gelegitimeerd en rendabel? Zijn hierover afspraken gemaakt? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat bij het bieden van hulp wordt uitgegaan van de eigen <i>veerkracht/zelfredzaamheid</i> van cliënten.⁴⁷ Veerkracht wordt niet expliciet gedefinieerd, noch wat dit concreet voor de hulpverlening door het 24/7 Loket betekent, maar er zijn wel aanwijzingen. Zo wordt er gerefereerd naar de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd.⁴⁸ <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe versterkt het 24/7 Loket de veerkracht/weerbaarheid? 3 elementen navragen (ondersteuning, signalering, doorverwijzing) ○ Is het actuele palet aan interventies passend bij het uitgangspunt van veerkrachtversterking? • Uitgangspunt van het 24/7 Loket is <i>stepped care</i>.⁴⁹ Het principe van stepped care wordt toegelicht en ook de plek van het 24/7 Loket daarin (de hulpverleners zijn werkzaam in de 1^e lijn⁵⁰ en deze bevindt zich in de 3^{de} schil van het Kringenmodel), maar wat betekent dit concreet voor het handelen van het 24/7 Loket? Met andere woorden, wat zijn de implicaties van stepped care voor het 24/7 Loket? • Uitgangspunt is dat het 24/7 Loket in <i>fysieke en digitale vorm</i> bereikbaar is.⁵¹ <ul style="list-style-type: none"> ○ Is vastgelegd wat goede bereikbaarheid is? ○ Hoe wordt bereikbaarheid geoperationaliseerd en gemeten? Is er bijvoorbeeld een benchmark voor het aantal bezoeken van de website en het aantal telefonische contacten? ○ Hoe wordt de bereikbaarheid gestimuleerd? ○ Op welke manier wordt het digitale portal Blauwe Veerkracht gebruikt? Welke inhoud wordt gedeeld? ○ Draagt de website bij aan empowerment (doel)? Hoe wordt bepaald of de website hieraan bijdraagt? ○ Wat doet de moderator? • Wat is het huidige palet interventies (informatie, Meldpunt PTSS, debriefing, etc.) en waar is dit beschreven? Daarbij gaat het zowel om eigen interventies als verwijs-interventies (waar men direct naar kan doorverwijzen). <ul style="list-style-type: none"> ○ Is voor elke vraag-aanbodcombinatie helder wat het doel is, methodiek, in- en uitstroomcriteria? ○ In hoeverre komt het huidige palet aan interventies overeen met het (door cliënten en andere stakeholders) gewenste palet aan interventies? ○ Hoe is het aanbod tot stand gekomen? ○ Evaluatie en ontwikkeling van elk product afzonderlijk en van het totale palet? • Voor acute hulp bij PTSS: hoe is dit geregeld, welke screening wordt gedaan? • In hoeverre is het aanbod gericht op: <ul style="list-style-type: none"> ○ Psychologische factoren (Persoonlijkheidskenmerken, Sociaal optimisme) ○ Sociale cohesie (Betrokkenheid bij buurt, plaatsverbondenheid) ○ Relatie met organisatie (ook groepscohesie en teamondersteuning)

⁴⁶ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

⁴⁷ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

⁴⁸ Impact, 2012.

⁴⁹ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

⁵⁰ Zwart op wit maakt beter blauw (2012: 9).

⁵¹ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

PRIMAIR PROCES en randprocessen:

Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

- Uitgangspunt van het 24/7 Loket is *vertrouwelijkheid*: informatie wordt alleen met de politieorganisatie gedeeld als de cliënt hier nadrukkelijk toestemming voor geeft.⁵² Betekent dit dat er geen enkele informatie richting de politieorganisatie gaat of wordt wel geanonimiseerde informatie (bijvoorbeeld aantallen hulpvragen of geanonimiseerde dossiers) met de politieorganisatie gedeeld?
- Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat het *onafhankelijk* is.⁵³ Wat betekent die onafhankelijkheid concreet? Is deze onafhankelijkheid dat a) gegevens van cliënten nooit worden teruggekoppeld aan de politieorganisatie (noch een andere partij) tenzij de cliënt hiertoe expliciet toestemming geeft⁵⁴ en b) dat de informatie en adviezen die hulpverleners van het 24/7 Loket geven zijn gebaseerd op het belang van de cliënt en niet op andere belangen (zoals die van de politieorganisatie)?
- Uitgangspunt is dat waar mogelijk de *cliënt in contact wordt gebracht met de politieorganisatie*.⁵⁵
 - Wat houdt dit concreet in? Is dit dat de cliënt zo veel mogelijk wordt doorverwezen naar hulpverleners binnen de politieorganisatie en dat ook diens leidinggevende zo veel mogelijk wordt betrokken?
 - In hoeverre wordt daarbij een spanningsveld ervaren door de cliënt en door hulpverleners met de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid van het 24/7 Loket?
 - Wordt info opgevraagd bij bestaande/recent afgesloten hulpverleners? (toestemming daarbij?) (op alle fronten: sociaal-maatschappelijk, juridisch, financieel, psychologisch)
 - Werkwijze terugkoppeling naar de politie-hulpverlening vindt plaats?
- Hoe worden de vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid, anonimiteit (ervaren/feitelijk) bewaakt en gegarandeerd? Bijvoorbeeld via informed consent.
- Hoe is akkoordverklaring opgesteld, waar tekent cliënt precies voor?
- Wordt de hulpverlening door het 24/7 Loket ook door cliënten als vertrouwelijk ervaren? Wat moet je ervoor doen om vertrouwen te winnen? (Waardoor) lukt het wel eens niet?
- Hoe verloopt proces bij bewust doorbreken vertrouwelijkheid? Hoe ga je om met ethische dilemma's? (bijvoorbeeld bij risico dienstwapen/suicide)

Hulpproces

- Doel van het 24/7 loket is 'de *laagdrempelige vroegsignalering* van mogelijke psychosociale problematiek bij de medewerker of thuisfront'.⁵⁶
 - Betekent 'laagdrempelig' dat cliënten geen barrières ervaren in het zoeken van contact met het 24/7 Loket of dat die barrières in ieder geval kleiner zijn dan bij het zoeken van contact met de interne hulp- en zorgketen van de politie?
 - Betekent 'vroegsignalering' dat mogelijke psychische problemen worden waargenomen voordat er sprake is van een diagnosticeerbare aandoening?
 - Wordt er gemeten in hoeverre er nu laagdrempelige vroegsignalering plaatsvindt en in hoeverre dat een verbetering is ten aanzien van de situatie zonder het 24/7 Loket?
- Doelstelling van het 24/7 Loket is om in een persoonlijk contact de *cliënt te ondersteunen* bij het oplossen van eventuele problemen door het: 'geven van informatie met betrekking tot de psychosociale risico's van het politievak'⁵⁷ en 'verduidelijking te kunnen brengen in complexe vragen'.⁵⁸
 - Welke resultaten van het hulpproces zijn gewenst? Met andere woorden, wat moet de ondersteuning precies opleveren? (minder klachten? Duidelijkheid? Eerder hulp zoeken? Et cetera?)
 - Om welk soort vragen gaat het precies? Het Businessplan 24/7 Loket Politie (2012) concretiseert dit wel tot op zekere hoogte: 'Bij het Loket kan de collega en het thuisfront terecht voor alle (hulp)vragen met betrekking tot weerbaarheid en een hoog risicoberoep. Van medische (na)zorg in de zin van fysiek of psychosociaal, bij o.a.

⁵² Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

⁵³ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

⁵⁴ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

⁵⁵ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

⁵⁶ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

⁵⁷ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

⁵⁸ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

	<p>schokkende gebeurtenissen, traumatische ervaringen of integriteitsonderzoek, tot doorgeleiding naar het sociaal juridisch loket.⁵⁹ Verder in het Businessplan wordt gesproken van vier soorten deskundigheid die bij het 24/7 Loket aanwezig zijn: medisch somatisch, psychisch, psychosociaal en juridisch.⁶⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Op welke soorten vragen kunnen de medewerkers van het 24/7 Loket zelf antwoord geven en bij welke vragen moeten ze doorverwijzen? ● Uitgangspunt van het 24/7 Loket is dat wanneer mogelijke psychische problematiek wordt geconstateerd, <i>doorverwijzing</i> plaatsvindt naar deskundige hulp binnen of buiten de politie.⁶¹ <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe vaak vindt er doorverwijzing plaats? ○ Wanneer vindt er doorverwijzing plaats (op basis van welke signalen, protocollen, et cetera)? Met andere woorden, zijn er criteria voor doorverwijzing en afronding van de hulpverlening door het 24/7 Loket? ○ Hoe wordt er bijvoorbeeld hulp geboden en doorverwezen bij acute PTSS? ○ Is er een sociale kaart aanwezig? ○ Wat is deskundige hulp? Is er een overzicht van hulpverleners waarnaar men doorverwijst? Verwijsmogelijkheden die in Care4 genoemd staan. (22 instellingen psychopoli, Dagbehandeling C45, eigen politiehulpverlening) ○ Handelen en verwijzingsopties bij crisis? ○ Hoe warm/koud is overdracht bij verwijzing geregeld? ● In hoeverre is de inhoud van het hulpproces gericht op psychologische factoren (persoonlijkskenmerken, sociaal optimisme); sociale cohesie (betrokkenheid bij buurt, plaatsverbondenheid); relatie met organisatie; socio-economische factoren en hoe wordt dit gemonitord? ● Monitoring individuele cliënttevredenheid? ● Welk effect heeft presentatie PDC op 14-2-2013 gehad?
Risicobeheersing	<ul style="list-style-type: none"> ● (Hoe) Wordt er een prospectieve risicoanalyse gemaakt met beheermogelijkheden? ● Worden ook risico's benoemd en beheerst: <ul style="list-style-type: none"> ○ die de patiënt loopt door toedoen van de hulpverlening? Bijvoorbeeld door te late signalering/doorverwijzing? ○ op het gebied van dienstwapen?
Ondersteunende processen	<ul style="list-style-type: none"> ● (Hoe) is loket nu ingebed in het kwaliteitssysteem van de Basis? ● Uitgangspunt is dat de hulpverleners/medewerkers van het 24/7 Loket <i>contextkennis van de politie</i> hebben.⁶² <ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom is contextkennis belangrijk en vooral, wat is contextkennis? ○ Wat moeten de hulpverleners van de politie weten? Is er bijvoorbeeld een overzicht van kennis (en ervaring) die hulpverleners minimaal moeten hebben? ○ Hoe zijn medewerkers ingewerkt op context, concept en werkwijzen van het 24/7 Loket? ○ Zijn er afspraken over de vereiste startkwaliteiten van medewerkers? ○ Is er een selectieproces van medewerkers? <p>Wat gebeurt er in termen van ontwikkeling, bij- en nascholing, bijvoorbeeld ten aanzien van relevante richtlijnen en implementatie. Welke rol hebben teamoverleg, intervisie/intercollegiale toetsing/casuïstiekbesprekingen, etc. in kwaliteitsbevordering .</p> <p>Monitoring kwaliteit cliëntrelatie. Documentatie en registratie.</p>
RESULTATEN EN TEVREDENHEID: door cliënten, stakeholders, ketenpartners en medewerkers	
Effecten van het 24/7 Loket	<ul style="list-style-type: none"> ● Wat zijn de effecten van het 24/7 Loket? Daarbij gaat het om effecten op de cliënt. ● Doelstelling is dat de cliënten <i>tevreden</i> zijn over de geboden ondersteuning.⁶³ <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat houdt tevredenheid concreet in? Op basis van wat wordt bepaald of een cliënt

⁵⁹ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

⁶⁰ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 8).

⁶¹ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6, 8).

⁶² Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

⁶³ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012).

	<ul style="list-style-type: none"> tevreden is? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe ervaren en waarderen cliënten het 24/7 Loket (geaggregeerd)? ○ Middels welke methodiek wordt dit gemeten? ○ Zijn er afspraken over wat er wordt gedaan met de uitkomsten van de meting? • Doelstelling van het 24/7 Loket is de '<i>kennisopbouw</i> ter bevordering van preventief gezondheidsmanagement ten behoeve van de politieorganisatie en haar medewerkers.'⁶⁴ <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat houdt deze kennisopbouw concreet in? Gaat het om de vulling van het Politiekennisnet?⁶⁵ ○ Om wat voor kennis gaat het dan en wie binnen de politieorganisatie krijgt deze kennis? ○ Wat gebeurt er met deze kennis? Wat is het doel van de kennisopbouw? • Wat is het ervaren nut (door de cliënt en de politieorganisatie) ten opzichte van de reguliere aanpak/oude situatie? C.q. wat voegt het Loket toe? • Zijn er aspecten die nog niet opgepakt zijn, maar wel onderdeel vormen van het 24/7 Loket? Of zijn er in het algemeen verbeterpunten voor het 24/7 Loket? (Vanuit perspectief cliënt en andere stakeholders).
Continue verbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Vindt er effectmeting plaats (geaggregeerd) en welke effectmaten worden dan gemeten? • In hoeverre vindt monitoring plaats? <ul style="list-style-type: none"> ○ Inhoud hulpproces? ○ Resultaten hulpproces? ○ Individuele cliëntervaringen en tevredenheid? ○ Kwaliteit van de cliëntrelatie? • Is vastgelegd wat er gebeurt met de verkregen monitoringdata? Wordt die bijvoorbeeld gebruikt als feedback naar de politieorganisatie? • Wordt de klanttevredenheid van de opdrachtgever gemeten en wat zijn de indicatoren van de klanttevredenheid? • Wordt de medewerkerstevredenheid/feedback m.b.t. 24/7Loket gemeten en wat wordt hiermee gedaan? • Worden klachten en incidenten m.b.t. het Loket (structuur systeem en inhoud) geregistreerd? Wat gebeurt er met de klachten en incidenten? Zijn er inmiddels klachten en incidenten bekend?
Kosteneffectiviteit	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn er afwegingen gemaakt over de kosteneffectiviteit van het 24/7 Loket? Wat mag hulpverlening bijvoorbeeld kosten? • Staat de waarde van de openstelling van het Loket 's nachts in verhouding tot de kosten? Is hier een afwegingskader voor?

⁶⁴ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 6).

⁶⁵ Businessplan 24/7 Loket Politie (2012: 7).

Colofon

Opdrachtgever:
Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie

Auteurs:
Nils Burger
Clemy van Koningsbruggen
Marcella Pommée
Hans te Brake

ISBN 978-90-78273-23-3

Impact
Landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen.

Impact biedt direct advies en ondersteuning aan diverse organisaties en overheden over psychosociale zorg en veiligheid bij rampen, crises, of andere schokkende gebeurtenissen.

Het doel van Impact is het bevorderen van hoge kwaliteit en adequaat georganiseerde psychosociale zorg. De kennis die Impact in samenwerking met het veld ontwikkelt, wordt in begrijpelijke vorm beschikbaar gemaakt voor organisaties betrokken bij de nazorg voor getroffen en van schokkende gebeurtenissen, waaronder (inter)nationale en lokale overheden, hulpdiensten en vrijwilligers. Ook het bevorderen van de samenwerking tussen alle betrokken partijen is een taak van Impact. Daarnaast doet Impact wetenschappelijk onderzoek.

Impact wordt o.a. via Arq gefinancierd wordt door de Ministeries van VWS, V&J en Defensie. Impact werkt in opdracht van het RIVM.

Nienoord 5
1112 XE Diemen
T 020 6601 901

www.impact.arq.org
info@impact.arq.org