

Kwaliteits- en ontwikkelinstrument lokaal meldpunt zorgwekkend gedrag

Voor inrichting en professionalisering van het meldpunt

Wat is een meldpunt zorgwekkend gedrag?

Via een meldpunt zorgwekkend gedrag kunnen burgers en professionals hun zorgen uiten over personen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen. De situatie is op dat moment dus nog niet acuut, maar kan wel acuut worden. Het kan bijvoorbeeld gaan over personen met verward gedrag of mensen die zorg mijden en waar professionele hulp nodig lijkt. De meldpunten zijn rechtstreeks te bereiken, of via een doorschakeling vanuit het landelijke meldnummer Zorgwekkend Gedrag 0800-1205.

Kwaliteits- en ontwikkelinstrument lokaal meldpunt zorgwekkend gedrag

Ben jij betrokken bij een lokaal meldpunt zorgwekkend gedrag en wil je dit meldpunt versterken? Dan helpt dit instrument jou! In dit kwaliteits- en ontwikkelinstrument vind je, via de knoppen hiernaast, toegang tot allerlei informatie die relevant is voor (het verbeteren van) de kwaliteit van het meldpunt. Het instrument is ontwikkeld door [GGD GHOR Nederland](#) en de [NSPOH](#) in samenwerking met betrokkenen van een aantal meldpunten. Het instrument geeft de mogelijkheid om te zien waar het meldpunt staat en biedt handvatten om het meldpunt verder te ontwikkelen. En dat alles ten behoeve van kwetsbare burgers.

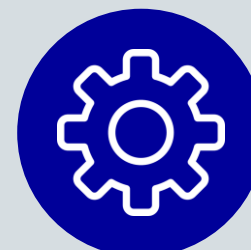
Hoe werkt dit instrument?



Vindbaar, herkenbaar
en bereikbaar



Medewerkers



Werkproces



Gegevensverwerking
en privacy



Samenwerking
met partners



Monitoring en
evaluatie



Wat kun je met dit ontwikkelinstrument en hoe navigeer je er doorheen?

Afbakening en raakvlak met andere meldpunten

In dit ontwikkelinstrument gaat het over lokale meldpunten zorgwekkend gedrag. Er zijn meerdere namen in gebruik, zoals meldpunt OGGz, niet acute zorg, Zorg & Overlast en meer.

Er is ook een landelijk meldpunt Zorgwekkend Gedrag. Dit is te bereiken via 0800-1205 en schakelt door naar de lokale meldpunten.

Wat de meldpunten gemeen hebben, is dat het gaat over meldingen die niet acuut van aard zijn. In de praktijk zien we dat veel meldpunten gecombineerd worden met meldpunten in het kader van de Wet verplichte ggz of met bijvoorbeeld Veilig Thuis.

Proces van melding

Dit instrument gaat over het hele proces van melding, maar **niet** over de opvolging van melding. Dus niet over de beslissing om bijvoorbeeld bemoeizorg in te zetten, of het wijkteam in te schakelen (al dan niet binnen dezelfde organisatie).

- Er zijn verschillen tussen de meldpunten zowel in schaalgrootte, organisatievorm als in het precieze aanbod. Gepoogd is om een generiek instrument te maken, maar mogelijk zijn sommige onderdelen minder van toepassing op de lokale situatie.
- Het instrument is bruikbaar voor alle niveaus van de organisatie van een meldpunt, dus voor zowel uitvoering, coördinatie/management als voor beleid.

Hoe kun je dit instrument gebruiken?

- Bij ieder element zijn een aantal belangrijke kwaliteitsaspecten onderscheiden en benoemd.
- Hoe is de situatie bij jouw meldpunt? Doe de check door per kwaliteitsaspect de hokjes aan te vinken of de checkvraag te beantwoorden. Hiermee krijg je een beeld van jouw meldpunt en waar de mogelijkheden zitten voor verdere ontwikkeling.
- Bij elk element worden een aantal vragen gesteld en worden tips en inspiratie/voorbeelden genoemd.
- Het is niet nodig om het hele instrument van A tot Z door te nemen, je kunt er doorheen navigeren via de knoppen en via de links.



Vindbaar, herkenbaar en bereikbaar



Vindbaar, herkenbaar en bereikbaar

Het meldpunt heeft een herkenbare naam, is telefonisch bereikbaar, (online) vindbaar voor burgers en professionals en biedt duidelijke communicatie over bereikbaarheid, doel en werkwijze.

Checkvragen

Zoek via de gemeentewebsite of via Google in steekwoorden of met de volledige zin 'Ik maak mij zorgen om iemand'. Komt jouw meldpunt in beeld?

Als meerdere telefoonnummers doorgeschakeld zijn naar één loket, hoe zorg je dan dat er op de juiste manier wordt opgenomen?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Meldpunt is vindbaar

Door communicatie via verschillende kanalen

- Via de gemeentewebsite (bv. banner)
- Via een overzicht van alle meldpunten in de gemeente
- Via een ander loket (bv. sociale wijkteams)
- Via doorschakeling vanuit het landelijk meldpunt zorgwekkend gedrag (0800-1205)
- Actieve communicatie naar professionals en/of burgers
- Via website van de organisatie die het meldpunt uitvoert (bv. GGD of GGZ-crisisorganisatie)



Meldpunt is bereikbaar

Op verschillende manieren en op verschillende tijden

- Duidelijke openingstijden
- Telefoonnummer met inspreekbare voicemail
- Digitale melding mogelijk
- Duidelijkheid over reactietijd als melding buiten openingstijden valt



Meldpunt is herkenbaar

Doel en werkwijze bij melding is duidelijk

- Veelzeggende naam (meldpunt én adviespunt)
- Duidelijke informatie, in ieder geval over:
 - In welke situaties melden? (Onderscheid acuut en niet-acuut, combinatie met andere meldpunten zoals wggz)
 - Hoe kun je melden?
 - Waarom is melden belangrijk?
 - Wat gebeurt er met een melding? (gegevens melder, onderzoek, terugkoppeling)



Meldpunt is laagdrempelig

Door directe verbinding en snelle reacties

- Meteen de juiste persoon aan de telefoon en zo min mogelijk doorschakelingen
- Voorkomen dat iemand opnieuw het verhaal moet doen
- Goed vindbaar digitaal meldformulier



Vindbaar, herkenbaar en bereikbaar



Tips

Terminologie

Een meldpunt kan gezien worden als een “kliklijn”. De term “melden” kan ook opgevat worden dat je als melder zelf niets kunt of hoeft te doen. De term “adviespunt” heeft een neutralere klank en maakt ook duidelijk dat je er terecht kunt voor advies.

Digitale formulieren

Maak verschillende digitale meldingsformulieren voor burgers en voor professionals. Het taalgebruik voor burgers dient eenvoudig te zijn en over het algemeen zal er minder informatie worden opgevraagd.

Communicatieboodschap

Stem de communicatieboodschap af op de diensten die je aanbiedt. Maak een keuze of je in de communicatie gebruik maakt van de communicatiematerialen van je eigen meldpunt, of van het meldpunt zorgwekkend gedrag, of beide.

Inspiratie en voorbeelden

Meldpunt zorgwekkend gedrag

[Home: meldpunt zorgwekkend gedrag](#)

Meldingsformulieren

Een aantal meldpunten heeft aparte formulieren voor burgers en professionals

[Meldpunt GGD Hollands Midden](#)

[Meldpunt GGD Gelderland Zuid](#)

Communicatievoorbeelden

Bekijk hier voorbeelden van communicatiemiddelen

[Meldpunt Signaal \(Noord-Limburg\)](#)

[Toolkit communicatie meldpunt zorgwekkend gedrag](#)

[Video GGD Fryslan](#)



Medewerkers



Medewerkers

Rond een meldpunt zijn verschillende taken, rollen en competenties van belang. Medewerkers hebben affiniteit met de doelgroep.

Checkvragen

Heb je medewerkers met de juiste competenties op de juiste plek in het proces? Welke competenties zou je nog willen versterken?

Heb je scholingsaanbod op het gebied van gesprekstechnieken, klantbejegening, privacy en werkprocessen?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Opleidingsniveau en ervaring

De benodigde expertise voor professionele uitvoering

- Minimaal HBO of HBO+ in de zorg- en welzijnssector
- Werkervaring in ambulante psychiatrie, verslavingszorg en LVB strekt tot aanbeveling
- Affiniteit met problematiek van mensen met verward en zorgmijdend gedrag
- Kennis van de acute keten, het sociale en veiligheidsdomein
- Kennis van de landelijke samenwerkingsafspraken met de politie (in de loop van 2021)
- BIG-registratie bij voorkeur minstens aanwezig in het team
- De werkgever zorgt voor adequate scholing van de medewerkers en faciliteert het team bv. door intervisie



Competenties

Compleet om professioneel te kunnen handelen op het juiste moment

Zie schema op de [volgende pagina](#)



Taken en rollen

Duidelijk verdeeld op basis van expertise en mogelijkheden

- Medewerkers hebben overzicht over het hele proces rondom meldpunt (wie doet wat, met welk doel, welke informatie is nodig, wat leggen we minimaal vast)
- Taken en rollen zijn expliciet verwoord en verdeeld (bijvoorbeeld front- en backoffice)
- Beslisruimte is afgesproken



Klantbejegening

Door directe verbinding en snelle reacties

- Prettige en professionele benadering van de melder. Deze persoon gerust kunnen stellen en waar mogelijk advies kunnen geven.
- Helder communiceren met de melder zodat deze ook weet wat hij/zij kan verwachten
- Vraag wat de melder zelf gedaan heeft of zelf kan doen aan de situatie.



Medewerkers



Hebben medewerkers de bijbehorende competenties?

- Gesprekstechnieken: Open houding, kunnen luisteren en doorvragen
- Kunnen werken met registratiesystemen
- Een situatie kunnen beoordelen (triageren) en de wensen en behoeften van de melder en/of cliënt kunnen betrekken
- Kennis over de sociale kaart om juiste partijen te betrekken
- Kunnen aansluiten bij wereld van acute GGZ
- Kunnen adviseren over de juiste hulp of behandeling
- In samenwerkingsrelaties eigen en andermans handelen kunnen bespreken en bevorderen
- Kunnen anticiperen en reageren op complexe vraagstukken of conflicterende belangen van netwerkpartners
- Geduldig en daadkrachtig regie kunnen voeren
- Herstelgerichte attitude, wat heeft de cliënt nodig?
- Organiseren van noodzakelijk overleggen of casuïstiekbesprekingen
- Overdragen naar de reguliere hulpverlening en evalueren van de bereikte resultaten
- Kennis over lokale en/of landelijke ontwikkelingen als het gaat om complexe zorg binnen het sociaal domein
- Kennis van het gehele proces en goed begrijpen wat de andere professional doet voor continuïteit van zorg
- Kunnen reflecteren op eigen handelen
- Lerend vermogen



Medewerkers



Tips

Expertise

Zorg binnen het team voor expertise op verschillende gebieden, zoals op het terrein van licht verstandelijke beperking en GGZ, en interculturele expertise om de zorg ook goed te kunnen aansluiten bij personen met een niet-westerse achtergrond.

Ervaringsdeskundigen

Betrek ervaringsdeskundigen bij het proces en laat hen bijvoorbeeld af en toe meeluisteren met het aannemen van de meldingen.

Inspiratie en voorbeelden

Trainingen

NSPOH: verschillende trainingen

VNG training zorg en veiligheid

Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen of naasten kunnen geworven worden via hulpverlening-organisaties in de regio of via:

MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid

Landelijke Vereniging voor Ervaringsdeskundigen

Trimbos programma HEE
(herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid)

Toolkit GGZ

Toolkit GGZ Triagewijzer



Werkproces



Werkproces

Beschrijven van stappen, actoren en verantwoordelijkheden.

Checkvragen

Wordt elke melding in behandeling genomen, waar nodig vervolgd met een passend hulpverleningstraject en ook weer afgesloten?

Check je of de melder zich voldoende gehoord voelt?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Processen, rollen en taken zijn helder vastgelegd

- Er zijn procesbeschrijvingen
- Elke stap in het proces is beschreven
- Er is getoetst of de procesbeschrijvingen voor iedereen duidelijk zijn
- Werkproces is onderdeel van intercollegiaal overleg en evaluatie



Werkproces is doelmatig en doeltreffend

- De melding komt in een registratiesysteem
- Er zijn twee routes: directe afhandeling (één (advies)gesprek) of vervolgactie nodig
- Inhoudelijke check: Is de gemelde bekend? Nog contact nodig voor verheldering?
- Voorkom dat de beller meerdere malen zijn verhaal moet doen
- De doorlooptijd is zo beperkt mogelijk
- Er worden ervaringsdeskundigen betrokken bij het werkproces
- De werkwijze wordt regelmatig geëvalueerd en verbeterd (PDCA)



Werkprocessen zijn sluitend

- Een melding wordt altijd opgepakt en opgevolgd
- Meldingen die niet voor dit meldpunt bedoeld zijn, worden doorgezet naar een ander meldpunt of andere regio
- Een politiemelding die toch voor Veilig Thuis blijkt, wordt teruggestuurd naar de politie
- Warme overdracht naar hulpverlener/ instantie die aan de slag gaat met de melding
- Complexe casuïstiek wordt besproken in casusoverleg



Standaard werkwijzen en gevalideerde methoden

- Gevalideerde triage-instrumenten of afwegingskaders worden gebruikt
- Er wordt gevraagd naar de crisiskaart (of hulpkaart)
- Zo nodig wordt een BRP-check gedaan om adresgegevens te controleren



Werkproces



Tips

Levende werkwijze

Het is belangrijk de werkwijze 'levend' te houden en aan te passen als nodig. Als er iets mis gaat, is dat niet fout maar juist aanleiding om van te leren.

Doorschakelen

Meldpunten laten hun telefoon buiten kantoortijd soms doorschakelen naar een andere partij, zoals de crisisdienst van de GGZ. Het is belangrijk dat meldingen ook in die situaties uiteindelijk bij het meldpunt, op de juiste plek, terugkomen en worden opgepakt.

Inspiratie en voorbeelden

Processchema's en instrumenten

[Handreiking: gevalideerde instrumenten \(p.15\)](#)

[Handreiking: processchema](#)

[Hulpkaart.nl](#)

[Crisiskaart.nl](#)

Meer informatie over aanpalende werkterreinen

[Veiligthuis.nl](#)

[Dwanginzorg.nl](#)

[113online.nl](#) | [Zelfmoordpreventie](#) | [0800-0113](#)



Gegevensverwerking en privacy

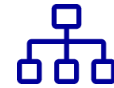
Meldpunten dienen hun informatiehuishouding zorgvuldig in te richten. Voor medewerkers en partners is helder welke informatie gedeeld mag worden.

Checkvragen

Maakt jouw meldpunt gebruik van een informatie- en registratiesysteem? En is deze ook op orde en veilig?

Wist je dat je op internet.nl een check kunt doen op het beveiligingsniveau van je emaildomein?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Governance en organisatie

- Bewust van privacy risico's die samenhangen met de keuze voor organisatie-inrichting
- Het juridisch kader is gecreëerd in afwachting van de nieuwe wettelijke basis voor gegevensverwerking in de WAMS



Transparantie en positie van de burger

- In het beleid is aandacht voor de informatieplicht richting burgers
- Burgers kunnen laagdrempelig gebruik maken van hun AVG-rechten



Opslag, beheer en informatieveiligheid

- Helder wat je registreert en waarom
- Afspraken wie toegang heeft tot welke informatie
- Informatiehuishouding voor meldpunt is gescheiden van die voor andere taken
- Leg vast hoe lang het melddossier wordt bewaard nadat de melding is afgesloten



Werkinstructie verzamelen en verwerken gegevens

- Voor elke processtap is duidelijk welke gegevens noodzakelijk zijn om te verwerken en te delen met ketenpartners
- Helderheid voor (BIG) medewerkers in relatie tot (medisch) beroepsgeheim



Informatie delen of verkrijgen van ketenpartners

- Bij doorgeleiden van een melding naar een andere instantie vindt een afweging plaats welke gegevens noodzakelijk zijn voor de betreffende partij
- Met vaste ketenpartners zijn afspraken gemaakt over te verstrekken gegevens bij het doorgeleiden van meldingen
- Het meldpunt is ingericht op digitale veilige communicatie, bv. met politie

- De bewaartermijn is onderbouwd
- Aansluiting bij geldende normen voor organisatie: Baseline Informatiebeveiliging Overheid voor gemeenten, NEN7510 voor GGD en GGZ
- Informatiehuishouding op orde (dossiers, toegang, bewaartermijn, beveiligde mail, generiek mailadres ipv op persoon)



Tips

Transparantie

Het moet transparant zijn wat het meldpunt met een melding doet en hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens. Mensen moeten niet bang zijn voor privacy schending als ze melden. Hierbij is het belangrijk dat er onderscheid wordt gemaakt tussen belangen van de melders en belangen van de betrokkenen.

Bewustzijn

Reflecteer regelmatig op je werkwijze en de omgang met gegevens. Stel in het team bijvoorbeeld twee keer per jaar de vraag: doen we dit nu goed? Stoppen we niet teveel gegevens in het meldossier, of zijn we niet te voorzichtig? Kunnen we verantwoorden wat we doen?

Anonieme meldingen

Op bladzijde 42 van de handreiking 'Gegevensverwerking meldpunten niet acute zorg' staan tips hoe het meldpunt kan omgaan met anonieme meldingen.

Inspiratie en voorbeelden

Handreikingen

[Gegevensverwerking meldpunten niet acute zorg](#)

[Handreiking Bemoeizorg](#)

Overige documenten

[Factsheet samenhang meldpunten Wvvgz en niet-acuut](#)



Samenwerking met ketenpartners

De samenwerking met partners is cruciaal voor een goed werkend meldpunt. Een meldpunt is één schakel uit de keten. Samen vormt de keten een sluitende aanpak.

Checkvragen

Verwijzen de samenwerkingspartners (bijv. huisarts, regionale service centrum politie) naar het meldpunt als zijnde het loket waar niet-acute meldingen binnenkomen?

Zijn er afspraken wie de melding oppakt bij complexe casuïstiek? Zoals combi LVB, verslaving en GGZ problematiek of mensen uit een andere regio?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Samenwerkingspartners

duidelijkheid over rollen en taakverdeling

- De sociale kaart is ingevuld en gecheckt door alle partners
- Afspraken over verwijzing en terugkoppeling
- Afspraken over de uitwisseling van gegevens
- Afspraken over casusoverleg bij complexe en recidieve casussen
- Samenwerkingspartners zijn op de hoogte van het (globale) proces van het meldpunt



Sluitende aanpak met samenwerkingspartners

Zo compleet mogelijk committeren

- Er is een samenwerkingsconvenant (in breder domein zorg- en veiligheid)
- Iedereen is gecommiteerd
- Afspraken over terugkoppeling en reactietijd
- Afspraken over op- en afschaling
- Afspraken over regie



Meldingen overdragen en afsluiten

Afspraken hoe lang je als meldpunt betrokken blijft

- Niet loslaten voordat 100% duidelijk is dat ander het oppakt
- Overdracht sluit aan bij de werkwijze van die organisatie
- Voorkom dat meerdere organisaties tegelijk op de stoep staan
- De zorgmeldingen die bij de politie binnenkomen worden doorgeleid naar het meldpunt
- Er is aansluiting tussen de acute en de niet-acute keten



Opdrachtgeverschap en financiering

Om te zorgen voor een sluitende aanpak

- Opdrachtgever en opdracht zijn concreet verwoord
- Financiering van het meldpunt en afbakening ervan is afgesproken
- Bij voorkeur langdurige afspraken
- Manier en frequentie van evaluatie en verantwoording zijn vastgelegd



Tips

Samenwerkingsconvenant

Als je een samenwerkingsconvenant maakt, stimuleer je het maken van concrete afspraken over alle relevante punten.

Aansluiten bij partners

Laat een SPV'er af en toe meeluisteren in de regionale meldkamer van de politie om elkaars werk beter te leren kennen en een relatie op te bouwen.

Spreek af dat triage verpleegkundigen van de GGZ bereikbaar zijn voor medewerkers van het meldpunt voor collegiale consultatie over meldingen op het snijvlak van acuut- niet acuut.

Interessante boeken

- B. Koekkoek. Verward in Nederland. 2017
- B. Koekkoek. De kwestie verwarde personen. 2019

Inspiratie en voorbeelden

Sluitende aanpak

Negen bouwstenen sluitende aanpak verward gedrag

Voorbeeld sluitende aanpak Meldpunt Signaal (Noord-Limburg)

Voorbeeld sluitende aanpak regio Gelderland Zuid

Convenanten

Samenwerkingsconvenant aanpak verward gedrag regio Gooi en Vechtstreek

Download: Convenant en Privacyreglement Sluitende Aanpak - Gemeente Barneveld

Samenwerken in de wijk

Praatplaat zorg en veiligheid in de wijk



Monitoring en evaluatie

Monitoring en evaluatie zijn belangrijke voorwaarden voor een lerende organisatie. Het geeft zicht op problematiek en waardevolle input voor beleid.

Checkvragen

Hoe vaak (per maand) is gebeld via het landelijk nummer en wat was het responspercentage van jouw meldpunt?

Hoe vaak kreeg je een melding die niet voor dit meldpunt bedoeld was?

Hoe is de situatie bij jouw meldpunt?



Problematiek in beeld, zicht op het aantal meldingen

- Hoeveel meldingen? (uniek en/of herhaling)
- Wie doet de melding?
- Via welke kanalen komt de melding binnen?
- Op welk tijdstip komt de melding binnen?
- Heb je zicht op de aard van de melding?
- Heb je zicht op looptijd en terugkoppeling?



Verantwoording naar opdrachtgever

- Heb je regelmatig overleg met de opdrachtgever?
- Kun je een kwartaalrapportage maken of een dashboard laten zien?
- Zitten er verantwoordingsafspraken in de opdracht aan het meldpunt?
- Weet je wat een opdrachtgever graag wil weten?



Resultaten benutten voor beleidsadvies

- Heb je zicht of cliënten daadwerkelijk geholpen zijn?
- In hoeverre draagt het meldpunt bij aan een sluitende aanpak?
- Zijn er overgangen die stroef verlopen en zo ja, wat is de oplossing?
- Is er een doelgroep of gebied die specifieke aandacht behoeft?



Evaluatie van de samenwerking

- Evalueer je regelmatig de samenwerking met partners?
- Op welke punten kan nog verbetering plaatsvinden?
- Bespreek je de resultaten van het meldpunt met betrokken partijen zoals de politie?



Kwaliteitssysteem

- Is het meldpunt onderdeel van HKZ of andere kwaliteitssystemen?
- Heb je zicht of de uitkomst van de triage hetzelfde is tussen verschillende medewerkers?
- Is er een vorm van intercollegiale toetsing?
- Voer je medewerkerstevredenheidsonderzoek uit?
- Voer je klanttevredenheidsonderzoek uit?



Tips

Registratiesysteem

Zorg dat je uit je registratiesysteem ook de meldingen kunt halen die niet bedoeld waren voor het meldpunt.

Dashboard

Bouw een dashboard en bespreek met de opdrachtgever welke items je terug wilt zien.

Inspiratie en voorbeelden

Evaluatieonderzoek

Breng in kaart wat de resultaten zijn van de aanpak

Onderzoek Verward in Flevoland

Jaarverslag 2020
Meld en Adviespunt Bezorgd (GGD regio Utrecht)

Infographic meldingen 2020
Meld en Adviespunt Bezorgd (GGD regio Utrecht)

Dashboards

Met een dashboard zoals power BI van Microsoft kun je data analyseren en visualiseren. Dit kan eventueel gekoppeld worden aan het registratiesysteem.

Power BI Microsoft

Colofon

Versie: april 2021

Contact: meldpuntennietacutezorg@ggdghor.nl

Gemaakt in opdracht van het Ministerie van VWS