

Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast

Inleiding

Bij het Meldpunt Zorg & Overlast (OGGZ) kunnen alle burgers, hulpverleners etc. meldingen doen of zorgsignalen afgeven over overlast, vervuiling, verwaarlozing en/of vereenzaming rondom personen of huishoudens in hun omgeving. Het meldpunt is bedoeld voor het delen van zorgen rondom kwetsbare personen en risicogroepen voor alle gemeenten in de regio Zuid-Holland Zuid.

Het Meldpunt Zorg & Overlast werkt nauw samen met Veilig Thuis ZHZ (het regionaal meldpunt voor Kindermishandeling, Huiselijk Geweld en ouderenmishandeling). Bij het meldpunt zorg & overlast, komen meldingen, signalen (individueel of collectief) en verzoeken tot adviezen binnen per telefoon, brief, of per mail en worden bij binnenkomst geregistreerd.

Het meldpunt - Uitgangspunten

Het meldpunt zorg en overlast vormt een centrale rol binnen de afdeling Zorgregie OGGZ. Door een juiste afweging en efficiënte werkwijze kunnen jaarlijks ca. 2000 meldingen en/of advies vragen worden verwerkt. Iedere melding wordt feitelijk en inhoudelijk getoetst door de procesregisseurs OGGZ op ernst, (mogelijke) risico's en benodigde interventies.

De uitgangspunten van het meldpunt zijn als volgt beschreven:

Melders zijn voor ons zeer belangrijk, zij investeren in het maken van een melding omdat zij zich zorgen maken om een persoon. Het is aan ons om dit serieus op te pakken, een afweging te maken en inzet te plegen (in welke vorm dan ook).

- Iedere melding wordt opgepakt en er wordt een antwoord verzonden aan de melder.
- Een telefonische melding of een adviesvraag wordt opgepakt door een inhoudelijke OGGZ professional.
- Melders worden niet van het kastje naar de muur gestuurd; indien nodig zetten wij een melding door naar de juiste organisatie of dienstverlener.
- Iedere melding wordt op hoofdlijnen doorgenomen (screening), er wordt een triage toegepast en indien nodig volgen directe interventies of overleg met relevante ketenpartners.
- Er worden enkel interventies direct uitgevoerd of overleg gepleegd als dit blijkt uit de afweging.
- Er wordt geen werk gedaan wat later of nog wordt overgedaan of wat niet nodig is (er is geen rework).
- Het meldpunt heeft kennis van de sociale kaart en houdt ontwikkelingen bij in de lokalen en/of landelijke omgeving als het gaat om complexe zorg binnen het sociaal domein.

De werkwijze wordt nader beschreven in de werkinstructie en is ter inzage beschikbaar voor externen.

Werkproces in hoofdlijnen: De aanvang

Op het meldpunt worden de meldingen (of adviesvragen) aangenomen per telefoon of per mail en daarnaast geregistreerd in een registratiesysteem. Een melding bij zorg en

Titel:	Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast		
Onderdeel van:	Cluster ROA	Datum laatste wijziging:	01-11-2022
Documenteigenaar:	Procesregisseur OGGZ	Printdatum:	24-10-2024
Documentbeheerder:	Handboekbeheerder OGGZ	Pagina:	1 van 5

overlast gaan in beginsel altijd over personen waar men zorgen over heeft.

- *Meldingen die niet binnen deze beschrijving passen worden doorgezet naar het juiste loket. Melders worden niet verwezen, we ondersteunen indien nodig.*

Feitelijk toetsing

- Is het duidelijk een melding voor zorg & overlast? Gaat het over personen waar men zorgen over heeft?
- Is de betrokkene bekend bij Zorg & Overlast of bij Veilig Thuis? Check Clavis
- Klopt het gemelde adres met het BRP adres? Check BRP
- Zijn er kinderen ingeschreven op het BRP adres? Wat is de gezinssamenstelling? Check BRP
- Betreft het een melding in het kader van 'preventie huisuitzetting'?

Iedere melding wordt feitelijk en inhoudelijk getoetst door de professionals van het meldpunt. In deze screening worden de volgende toetsingsvragen gesteld:
De uitkomsten van deze feitelijke toetsing worden genoteerd en samen met de melding wordt deze doorgezet naar de dienstdoende procesregisseur voor de inhoudelijke toetsing.

Inhoudelijke toetsing

- Is er sprake van mogelijk ernstig nadeel gevaar of is er nog enige 'onveiligheid' leesbaar in de melding? -> Toetsing op WvGGZ criteria noodzakelijk
- Is het wenselijk om kort contact te zoeken met melder/ betrokken instantie ter verduidelijking van de melding of inschatting van het risico?
- Zijn er meerdere meldingen binnengekomen over dezelfde persoon binnen 6 maanden? (=verhoogd recidive) -> mogelijk ook toetsen op criteria WvGGZ, als het aannemelijk is dat het gedrag voortkomt uit een psychische stoornis.
- Wordt er gesproken over toenemende maatschappelijke onrust toeneemt? (kijk hierbij ook altijd even in de media of de melding daar bekend is gemaakt)
- Is de melding van dien aard dat het oppakken of uitzetten van een traject noodzakelijk is binnen 72 uur?
- Is er sprake van zorgmijdend gedrag? Is er sprake van OGGZ problematiek?

Bij adviesvragen wordt bekeken welke informatie en/of kennis nodig is. Deze vorm van dienstverlening wordt op maat geleverd en geregistreerd in het systeem als een 'advies dossier'.

Toetsing WvGGZ criteria

De wet verplichte ggz stelt dat iedere melding getriageerd moet worden op de volgende drie items:

- Is het aannemelijk dat de betrokkene (hoofdpersoon) leidt aan een psychische stoornis?

Titel:	Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast		
Onderdeel van:	Cluster ROA	Datum laatste wijziging:	01-11-2022
Documenteigenaar:	Procesregisseur OGGZ	Printdatum:	24-10-2024
Documentbeheerder:	Handboekbeheerder OGGZ	Pagina:	2 van 5

- Is het aannemelijk dat de betrokkene door deze stoornis ernstig nadeel ondervindt of creëert voor anderen? (ernstig nadeel = kort gedefinieerd gevaar voor zichzelf of voor anderen)
- Is het aannemelijk dat de betrokkene zorgmijdend is en er geen mogelijkheden zijn voor vrijwillige zorg (vrijwillige zorg is hier ook bemoeizorg)?

Werkproces in hoofdlijnen: de triage (besluitvorming)

Op basis van de uitkomsten van de feitelijke toetsing en de inhoudelijke toetsing maakt de procesregisseur een afweging welk processtroom gevolgd moet worden. Het is ook mogelijk dat collegiaal overleg doorslaggevend is in het maken van een afweging.

Binnen het meldpunt zorg en overlast zijn er 2 processtromen ontwikkeld waardoor meldingen enerzijds efficiënt worden doorgezet naar de betreffende procesregisseur en anderzijds door interventies de effectiviteit wordt vergroot. In deze procesbeschrijving is een procesdiagram (flowchart) te vinden in bijlage 1

De belangrijkste uitgangspunten zijn, in deze fase van het proces, dat een melding zo snel als mogelijk wordt beoordeeld en dat er alleen werk wordt verricht bij het meldpunt welke een bijdrage levert aan het uiteindelijke doel.

→ *Indien de melding geen verdere vervolgacties vraagt (of het betreft enkel een adviesvraag) dan kan de casus direct worden afgerond.*

Werkproces in hoofdlijnen: Criteria Wet verplichte GGZ

Indien een melding voldoet aan de criteria van de WvGGZ dan wordt er direct geschakeld met de onderzoekers die binnen de afdeling zijn aangesteld voor de uitvoering van een verkennend onderzoek. Deze collega's nemen de melding verder over en vervolgen het werkproces binnen de WvGGZ (zie aparte landelijke werkinstructie).

Werkproces in hoofdlijnen: Processtroom A

Indien de melding geen aanleiding geeft voor directe interventies, dossieronderzoek of collegiaal overleg dan kan de melding direct worden doorgezet naar de betreffende procesregisseur. Zoals beschreven kan het ook voorkomen dat er wel collegiaal overleg plaats vindt met de collega van de betreffende gemeente of specifieke dienstverlener om tot een afweging te komen.

Iedere melding wordt geregistreerd in Clavis®, zie voor gedetailleerde uitwerking de werkinstructie dossierregistratie Zorg & Overlast

Werkproces in hoofdlijnen: Processtroom B

Indien de melding wel aanleiding geeft voor directe interventies, dossieronderzoek en/of collegiaal overleg, wordt processtroom B gevolgd. Hierbij is het belangrijk dat de mogelijke interventies die uitgevoerd worden een bijdragen aan het uiteindelijke doel (zie uitgangspunten).

Zowel de melding, de gepleegde interventies, als het dossieronderzoek worden geregistreerd in Clavis®, zie voor gedetailleerde uitwerking de werkinstructie meldpunt zorg & overlast.

Werkproces in hoofdlijnen: Inzetten vervolgtraject of afronden

Na de triage en de eventuele reeds ingezette interventies wordt het dossier doorgezet

Titel:	Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast		
Onderdeel van:	Cluster ROA	Datum laatste wijziging:	01-11-2022
Documenteigenaar:	Procesregisseur OGGZ	Printdatum:	24-10-2024
Documentbeheerder:	Handboekbeheerder OGGZ	Pagina:	3 van 5

naar de procesregisseur van de betreffende gemeente of naar de procesregisseur van de specifieke dienstverlening. Deze toewijzing wordt in Clavis geregistreerd door het toewijzen van een 'Dossierhouder'.

Deze dossierhouder (=procesregisseur) is verantwoordelijk voor het uitzetten van het vervolgtraject, de tussentijdse rapportage en de afronding.

De vervolgtrajecten die uitgezet kunnen worden zijn verschillend per gemeente en zijn in hoofdlijnen beschreven door de GGD. Deze procesbeschrijvingen zijn ter inzage beschikbaar bij de afdeling Zorgregie OGGZ, in het HKZ Handboek.

Werkproces in hoofdlijnen: De afronding

Na het toewijzen van de dossierhouder wordt het proces bij het meldpunt afgerond door de melder (en de toegewezen procesregisseur) te informeren over de inhoudelijke toetsing, de triage (besluitvorming) en de toewijzing.

Nb. Burgers worden nooit geïnformeerd over de inhoud van het vervolgtraject. Zij ontvangen enkel een ontvangstbevestiging.

→ *Indien er geen vervolgtraject noodzakelijk is kan de melding direct worden afgehandeld door het tabblad 'afronding' in te vullen. Hiermee komt het dossier op status 'niet actief'.*

Stroomschema (Flowchart)

Titel:	Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast		
Onderdeel van:	Cluster ROA	Datum laatste wijziging:	01-11-2022
Documenteigenaar:	Procesregisseur OGGZ	Printdatum:	24-10-2024
Documentbeheerder:	Handboekbeheerder OGGZ	Pagina:	4 van 5



Titel:	Procesomschrijving Meldpunt zorg en overlast		
Onderdeel van:	Cluster ROA	Datum laatste wijziging:	01-11-2022
Documenteigenaar:	Procesregisseur OGGZ	Printdatum:	24-10-2024
Documentbeheerder:	Handboekbeheerder OGGZ	Pagina:	5 van 5