

# Protocol Ketencommunicatie

## Niet-acute zorgmeldingen

Bijlage: Landelijk uniform meldingsformulier

Versie: v1.3, 26 oktober 2021

Wijzigingshistorie

Versie	Paragraaf	Reviewer	Opmerking
1.3			Bericht 2 geschrapt Toelichting opgenomen over technische falenberichten en technische acceptatiesignalen. Afspraken toegevoegd onder bericht 1
1.2			Het sjabloon meldformulier is aangepast.
1.1			Omdat de registratie van emailadressen door Evolve zal worden bijgehouden, moet de inhoud van bijlage B worden herzien.
1.0			Vastgesteld in de stuurgroep.
0.8		Inhoudelijke werkgroep en input vanuit GGD-en	
0.2		Inhoudelijke werkgroep	
0.1		Finesse Smit	Interne review van het protocol binnen Ketenregie

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
Protocol als basis voor technische uitwerking.....	5
Bericht 1: Melding niet-acute zorg .....	7
Bericht 2: Niet in behandeling name .....	8
Acceptatiemeldingen en Foutsignalen .....	9
Bijlagen bij het protocol .....	9
Bijlage A Landelijk uniform meldformulier .....	10
Bijlage B Afspraken rondom het actueel houden van afleveradressen .....	11

## 1. Inleiding

Dit document beschrijft de digitale communicatie tussen politie en meldpunten niet-acute zorg voor het doen van meldingen niet-acute zorg. Dit document beschrijft de landelijke afspraken over meldingen over mensen die geen acute hulp nodig hebben, maar waarover wel zorgen zijn (personen met zorgwekkend gedrag). Het gaat om personen die in een sociaal-maatschappelijke kwetsbare positie zijn terechtgekomen, of (tijdelijk) de grip op hun leven (dreigen te) verliezen. Op deze plaats wordt expliciet opgemerkt dat dit document **niet** de communicatie tussen politie en Veilig Thuis beschrijft over vermoedens van Huiselijk geweld, kindermishandeling en andere zorgen omtrent minderjarige en de terugkoppelingen op die meldingen. Evenmin beschrijft dit document een verzoek tot verkennend onderzoek in het kader van de Wvvgz.

Dit protocol beschrijft enkel en alleen de elektronische berichten rond meldingen niet-acute zorg: wat de politie en de meldpunten niet-acute zorg met elkaar communiceren, op welk moment, en waarom. Het document beschrijft tevens concrete, operationele afspraken ten aanzien van deze berichten. Dit draagt bij aan een informatie-uitwisseling tussen betrokken organisaties, die veiliger, sneller en efficiënter verloopt dan nu het geval is. De veiligheid is van belang vanwege de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt aan informatie-uitwisseling en gegevensverwerking.

### Inhoud

In het document staat beschreven wat betrokken organisaties met elkaar communiceren, op welk moment, in welke vorm. Het document dient te worden gezien als een 'living-document' dat bij nieuwe inzichten op basis van de implementatie of veranderende wetgeving kan worden verbeterd. Wanneer dit organisatorische en technische wijzigingen met zich mee brengt wordt dit nader besproken.

Aanbevolen wordt om een jaarlijkse lokale/regionale evaluatie te organiseren tussen de betrokken organisaties om te reflecteren op het proces van melden. Onderdeel van deze evaluatie zijn in ieder geval de navolgende onderwerpen:

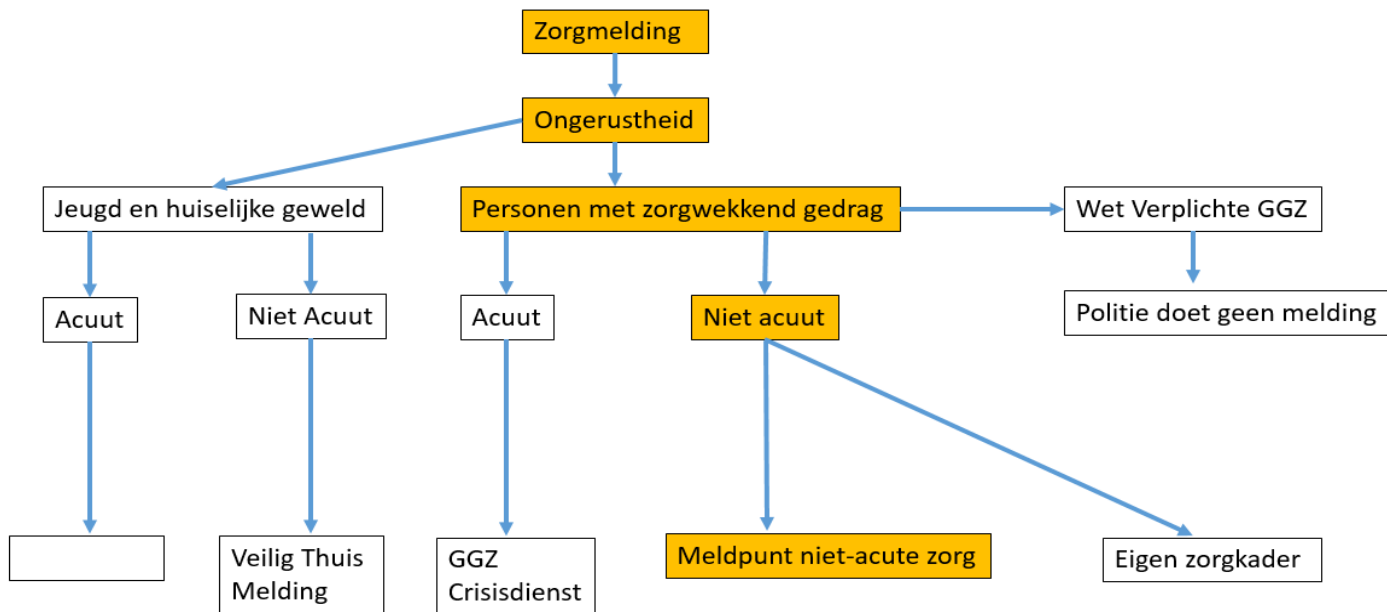
- meldingen die bij een ander loket aangebracht hadden dienen te worden om er gezamenlijk naar te streven dat alleen die meldingen worden aangebracht die behoren tot de scope van de meldpunten niet-acute zorg;
- eventuele uiteenlopende verwachtingen van de betrokken organisaties in specifieke casuïstiek.

## Proces, partijen en rollen

Het proces dat door dit protocol wordt ondersteund, loopt in de meest simplistische weergave van het doen van een melding tot en met de terugkoppeling. Op deze plaats wordt benadrukt dat het hier een beschrijving van de 'happy flow' betreft, zonder inbegrip van bijzonderheden. Verder is het goed om op te merken dat er geen verplichting wordt opgelegd aan de Politie om te melden bij het Meldpunt niet-acute zorg. Indien de Politie contact heeft met de reguliere hulpverlening dan kan de melding daar rechtstreeks worden aangebracht.

In dit proces werken een tweetal partijen samen:

1. De Melder: Politie
2. Toeleider naar zorg: Meldpunten niet-acute zorg



## Stappen ketenproces

De stappen in het ketenproces kunnen als volgt worden samengevat:

1. Melding: De Politie meldt zorgen over mensen die geen acute hulp nodig hebben, maar waarover wel zorgen zijn. Het gaat om personen die in een sociaal-maatschappelijke kwetsbare positie zijn terechtgekomen, of (tijdelijk) de grip op hun leven (dreigen te) verliezen.
2. Technische foutmelding of technisch acceptatiesignaal. Onder een foutmelding wordt ook begrepen de technische medling dat het betreffende medpunt nog niet klaar is voor aanlevering via de PolitieService.
3. Niet in behandeling name: het meldpunt niet-acute zorg deelt mede (na inhoudelijke afstemming daarover met de Melder) dat de zorgen bij een ander loket dienen te worden aangebracht.

## Protocol als basis voor technische uitwerking

De technische uitwerking van deze communicatie, het hoe en in welke vorm wordt niet in dit document beschreven. Dit document vormt wel de basis voor de technische uitwerking van gegevensuitwisseling met de Collectieve Opdracht Routevoorziening (CORV) als kanaal voor gegevensuitwisseling.

Dit protocol dient nog uitgewerkt te worden naar technische specificaties.

## Definitie van de berichten

In dit hoofdstuk zijn de digitale berichten beschreven die de betrokken partijen vanuit hun rollen met elkaar uitwisselen. Ze geven invulling aan de formele communicaties tussen de organisaties.

De betekenis van ieder (type) bericht is gedefinieerd in natuurlijke taal. In die definities wordt de berichtopbouw uitgedrukt door blauwe weergave van de mee te geven termen via gestructureerd EBV verkeer en groene weergave van de mee te geven documenten.

Indien gegevens tussen vierkante haken staan, betekent dat die gegevens conditioneel zijn in het bericht. Wanneer gegevens conditioneel worden uitgewisseld, staan in de bijbehorende afspraken per bericht de bijbehorende condities vermeld. De berichten en de terminologie vormen samen de compacte taal van de ketengcommunicatie.

### **Afspraken**

Bij ieder bericht zijn afspraken opgenomen. Deze afspraken zijn gezamenlijk tot stand gekomen en vastgelegd.

## Bericht 1: Melding niet-acute zorg

Van -> Naar: Politie -> Meldpunt niet-acute zorg

Hierbij maak ik melding van een (vermoedelijke) zorgelijke situatie betreffende de volgende [betrokken persoon](#). De melding heeft dit [registratiekenmerk](#). U kunt via de volgende [contactgegevens](#) contact opnemen. In bijgevoegd [document](#) vindt u uitgebreidere informatie.

### Afspraken

1. Alle meldingen niet-acute zorg worden aangeleverd met dit bericht, tenzij de samenwerking tussen de politie en het meldpunt niet-acute zorg/het zorgkader van dien aard is dat de melder kan besluiten de melding niet-acute zorg op een andere manier over te brengen.
2. Bij alle meldingen niet-acute zorg wordt het landelijk uniform meldingsformulier gevoegd zoals dat in Bijlage A bij dit protocol is opgenomen.
3. De politie zal het meldingsformulier zo volledig mogelijk invullen.
4. Het meldingsformulier wordt opgemaakt voor 1 individu. Indien een zorgwekkende situatie is aangetroffen met meerdere personen en er over meerdere personen meldingen worden gedaan, dan worden daar afzonderlijke meldingsformulieren voor opgemaakt.
5. Bij het opmaken van het meldingsformulier wordt (waar mogelijk) een 06-nummer van de opsteller van het meldingsformulier opgenomen.
6. Een melding niet acute zorg wordt gerouteerd naar het meldpunt niet-acute zorg dat dienst doet voor de gemeente waarin de betrokken persoon volgens het GBA ingeschreven staat. Indien de betrokken persoon niet over een vaste woon- of verblijfplaats beschikt en er aldus geen adresgegevens worden vermeld van de betrokken persoon, wordt de melding gerouteerd naar het meldpunt dat dienst doet voor de gemeente waarbinnen het voorval is geconstateerd.
7. Indien de politie in het meldformulier heeft aangegeven dat nader telefonisch contact over de melding gewenst is, is dat een indicatie dat er ofwel aanvullende documentatie voorhanden is ofwel dat een mondelinge toelichting op de melding noodzakelijk is bijvoorbeeld omdat de politie bepaalde risico's aanwezig acht.
8. Het meldpunt niet-acute zorg beoordeelt de melding zo spoedig mogelijk na ontvangst. Waar nodig verzoekt het meldpunt de politie in telefonisch (of via email) overleg om aanvulling, verheldering of correctie van de melding.
9. Het staat een meldpunt vrij om te verzoeken om aanvulling of verheldering van de melding, ook in het geval er vanuit politieperspectief is aangegeven dat nader contact niet nodig wordt geacht.
10. De politie komt zo spoedig mogelijk in actie wanneer het meldpunt vraagt (telefonisch overleg of email) om aanvulling, verheldering of correctie van de melding. De politie verstrekt (via telefoon of email) de gevraagde informatie, indien beschikbaar.
11. Als de CORV/Justid binnen twee werkdagen geen bevestiging ontvangt dat de melding is ontvangen en wordt opgepakt door het meldpunt, dan neemt Justid contact op met het betreffende meldpunt.
12. In geval het meldpunt heeft gekozen voor ontsluiting via een emailbericht, ontvangt het meldpunt een email met als onderwerp "melding niet-acute zorg met [registratiekenmerk](#)"

## Bericht 2: Niet in behandeling name

Van -> Naar: Meldpunt niet acute zorg -> Politie

De zorgen die u met uw melding heeft geadresseerd, dient u bij een ander loket aan te brengen.

### Afspraken

1. Indien het meldpunt niet-acute zorg tot de conclusie komt dat de zorgen die de Melder heeft aangebracht, bij een ander loket behoren te worden geadresseerd, neemt het meldpunt contact op met de Melder. In onderlinge afstemming wordt bepaald hoe er met de melding wordt omgegaan. In het geval men tot de conclusie komt dat het om Veilig Thuis-problematiek gaat, doet de Melder zelf een melding bij Veilig Thuis. In andere gevallen kan worden besloten dat het meldpunt de melding doorgeleid naar het juiste loket.
2. Als de onderlinge afstemming tot de conclusie heeft geleid dat de zorgen bij een ander loket dienen te worden geadresseerd, kan ter bevestiging een bericht worden gestuurd.
3. In het onderwerp van de email die door het meldpunt niet-acute zorg wordt verstuurd, wordt opgenomen “reply op melding niet acute zorg met [registratiekenmerk](#)”



## Acceptatiemeldingen en Foutsignalen

De voorgaande berichten worden allemaal gebruikt om boodschappen te communiceren over een melding niet-acute zorg. Net als in andere ketens worden naast deze domeinberichten ook twee technische berichten gebruikt over de ketencommunicatie zelf: 1) het acceptatiesignaal en de 2) foutmelding. Doel van deze berichten is om zo snel mogelijk feedback te geven op de verwerkbaarheid een bericht (niet alleen de ontvangst) door de ontvangende partij. De verzender van het domeinbericht heeft dan een aanzienlijk hogere mate van zekerheid dat de ontvanger niet alleen het bericht maar ook de boodschap ervan heeft geaccepteerd.

De betekenis van een acceptatiesignaal is als volgt:

Uw bericht is succesvol verwerkt in ons informatiesysteem en daarin ontvangen voor gebruik door de beoogde medewerkers.

De betekenis van een foutmelding is als volgt:

Uw bericht is ontvangen maar kon niet succesvol verwerkt worden in ons informatiesysteem vanwege deze fout in de verwerking.

N.B. In deze berichtdefinities is 'informatiesysteem' gedefinieerd als het systeem waarmee de eindgebruiker haar taak uitvoert, niet een tussenstation in de technische infrastructuur.

## Bijlagen bij het protocol

- A: Landelijk uniform meldformulier
- B: Afspraken rondom het actueel houden van afleveradressen

## Bijlage A Landelijk uniform meldformulier

Organisatieonderdeel	-Kies een eenheid-basisteam	
Behandeld door	[Voorletters + Naam behandelaar]	
Telefoon	[Telefoonnummer]	
E-mail	[E-mail]	
		<i>Dit formulier is bestemd om via email verzonden te worden.</i>
Ons kenmerk	[Registratienummer]	

<b>Persoonsgegevens betrokkene</b>	
BSN	: [BSN] <i>optioneel</i>
Voornamen	: [Voornamen]
Voorvoegsel	: [Voorvoegsel]
Achternaam	: [Achternaam]
Geboortedatum	: [Geboortedatum]
Geboorteplaats	: [Geboorteplaats]
Geboorteland	: [Geboorteland] <i>optioneel</i>
Geslacht	: Man
Adres	: [Adres]
Postcode	: [Postcode]
Plaats	: [Plaats]
Land	: [Land] <i>optioneel</i>
Telefoonnummer	: [Telefoonnummer(s)] <i>optioneel</i>

<b>Melding</b>	
Datum/tijd voorval	: <input type="checkbox"/> Op [datum voorval] om [tijd voorval] uur. <input type="checkbox"/> Tussen [datum begin voorval] om [tijd begin voorval] uur en [datum eind voorval] om [tijd eind voorval] uur.
Plaats voorval	: [Postcode] [Plaats]
Datum/tijd melding	: [Datum/tijd melding]

<b>Reden aanmelding</b>
<i>Let op: Wat zijn uw zorgen?</i>
<i>7 W's: Wie, wat, waar, wanneer, op welke wijze, met welk gevolg, welke aanleiding, denk ook aan de veiligheid van de medewerker die in contact treedt met de betrokkene.</i>
<i>Let s.v.p. op uw schrijftaal; deze informatie kan door andere instanties met burgers gedeeld worden.</i>
[Omschrijving reden aanmelding]

<b>Hulpverlening</b>	
Is er sprake van bestaande hulpverlening?	
<input type="checkbox"/> Niet bekend	
<input type="checkbox"/> Nee	
<input type="checkbox"/> Ja	
<i>Onderstaand blok eventueel herhalen</i>	
Instantie	: [Naam instantie]
Contactpersoon	: [Naam contactpersoon]
Telefoonnummer	: [Telefoonnummer]

<b>Huisarts</b>	
Contactgegevens huisarts	
<input type="checkbox"/>	Naam Huisarts : [Naam huisarts]
<input type="checkbox"/>	Adres Huisarts : [adres van huisarts]
<input type="checkbox"/>	Telefoonnummer : [Telefoonnummer]
Is betrokkene geïnformeerd over de melding aan het meldpunt?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nee, [Omschrijving waarom niet]
Nader telefonisch contact over melding gewenst.	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nee

## Bijlage B Afspraken rondom het actueel houden van afleveradressen