

# SIGNALEN EN MELDINGEN IN HET SOCIAAL DOMEIN

Opgesteld door KING  
Datum december 2014  
Versie 1.0

## Colofon

### **Naam document**

Handreiking signaleringen en meldingen in het sociaal domein

### **Versienummer**

1.0

### **Versiedatum**

december 2014

### **Copyright**

© 2014 Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

Alle rechten voorbehouden. Verveelvoudiging, verspreiding en gebruik van deze uitgave voor het doel zoals vermeld in deze uitgave is met bronvermelding toegestaan voor alle gemeenten en overheidsorganisaties.

Voor commerciële organisaties wordt hierbij toestemming verleend om dit document te bekijken, af te drukken, te verspreiden en te gebruiken onder de hiernavolgende voorwaarden:

1. KING wordt als bron vermeld;
2. het document en de inhoud mogen commercieel niet geëxploiteerd worden;
3. publicaties of informatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet bij de verstrekker berusten, blijven onderworpen aan de beperkingen opgelegd door KING;
4. ieder kopie van dit document, of een gedeelte daarvan, dient te zijn voorzien van de in deze paragraaf vermelde mededeling.

### **Rechten en vrijwaring**

KING is zich bewust van haar verantwoordelijkheid een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen. Niettemin kan KING geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. KING aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Het meldproces</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Signalen</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Overige zaken</b>	<b>14</b>

# 1 Inleiding

Elke gemeente heeft ermee te maken: meldingen van een losse stoeptegel, vuilniszakken die verkeerd worden aangeboden, straatverlichting die uitvalt, overlast van burens of hangjongeren of burgers en die zich zorgen maken over een andere burger of gezin en die van mening zijn dat hulp of actie nodig is.

Meldingen zijn dus ongelijksoortig: ze kunnen zowel betrekking hebben op de buitenruimte als op (immateriële)zaken en leefbaarheid. Meldingen komen in de regel niet altijd binnen op één centrale plek maar komen vaak binnen via de 'vakafdelingen'. Bij veel gemeenten is er wel één centraal meldpunt (of proces) waar zaken over de openbare ruimte kunnen worden gemeld. De burger weet dat platform vaak wel te vinden.

In dit memo wordt verder niet ingegaan op deze 'materiële' meldingen, maar bespreken we de meldingen van zaken op het immateriële- of zorgvlak.

## Leeswijzer

In de zomer van 2013 is vanuit het ViSD programma onder andere een Programma van Eisen (PvE) opgeleverd. Het PvE is een document dat door de opdrachtgever wordt gemaakt en beschrijft de eisen en wensen die de opdrachtgever stelt aan het (nog aan te schaffen) programma.

Met deze handreiking willen we een praktische hulpmiddel aanbieden bij het inrichten van het meldingen- en signaleringsproces. Deze handreiking is opgesteld ter ondersteuning van de besluitvorming en moet ertoe leiden dat binnen de gemeente een discussie ontstaat over de procesinrichting rondom signaleringen en meldingen. Op basis van de gekozen procesinrichting kunnen gemeenten bepalen of en welke eisen en wensen (requirements) noodzakelijk zijn voor bijvoorbeeld een (onderdeel van het) registratiesysteem. Het document is zeker geen keurslijf maar meer een handreiking om de juiste keuzes te kunnen maken voor de procesinrichting. Hiermee kunt u inzicht krijgen in de samenhang van meldingen die u op de verschillende vakafdelingen ontvangt.

Eerdere versies van deze handreiking zijn bij de Living Labs als discussiedocument ingebracht. Op basis van de besprekingen met de Living Labs over dit thema, is dit document geschikt gemaakt voor landelijke publicatie.

## 2 Algemeen

### ***Is er onderscheid tussen een signaal en een melding***

Het onderscheid tussen signalen en meldingen is in de praktijk lastig. Een mogelijke onderscheid kan zijn dat een melding een bericht is dat ontvangen wordt *van publiek*, zijnde de individuele burgers of bewoners en een signaal is een bericht dat ontvangen wordt door *eigen personeel, professionals, belangengroeperingen of pers*. Een ander onderscheid is dat meldingen betrekking hebben op 'wat' informatie en signalen - die veelal geautomatiseerd worden gegenereerd - hebben betrekking op zogenaamde 'dat' informatie. In dit document hanteren we de volgende werkdefinities:

Een **melding** is een door een natuurlijke persoon ingediende mededeling over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit of vermoeden. De melding kan schriftelijk, mondeling of elektronisch verricht worden.

Een **signaal** is een relevant (geautomatiseerd) bericht dat ontstaat naar aanleiding van een wijziging in de administratieve wereld die in een gegevensbestand wordt vastgelegd (een gebeurtenis) in het sociaal domein. Een signaal wordt aangemaakt op basis van interpretatie van gebeurtenissen en/of meldingen of door een combinatie ervan. Een voorbeeld van een signaal is bijvoorbeeld dat iemand een huurachterstand heeft, de beëindiging uitkering of een verhuizing.

In dit memo worden specifiek meldingen die betrekking hebben op zorggerelateerde zaken of zorgbehoefte en signalen die gegenereerd worden naar aanleiding van gebeurtenissen in administratieve registraties behandeld. Meldingen en signalen zijn in feite waarnemingen of constatering die nog niet op juistheid zijn gecontroleerd. Het is van groot belang dat meldingen van ernstige aard snel worden gevolgd door actie of interventie. Meldingen en signalen komen bij de gemeente op verschillende manieren binnen: telefonisch, per brief, per e-mail, persoonlijk aan de balie, via het wijkteam of de consulent of via een professional/partner.

De vragen die voorliggen zijn dan ook:

- Hoe maken we aan burgers en professionals kenbaar waar ze hun melding kunnen afgeven (toegangspoort);
- Hoe beoordelen we - gegeven de verschillende kanalen waarlangs ze binnenkomen - meldingen, of combinaties van meldingen, en op welk moment leidt de beoordeling tot een signaal;
- Hoe regelen we dat de meldingen - gegeven de verschillende kanalen waarlangs ze binnenkomen - de juiste processen triggeren.

### ***Verskillende toegangspunten***

Op dit moment is het geregeld dat meldingen die betrekking hebben op huiselijk geweld door burgers en professionals kunnen worden afgegeven bij het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) en meldingen voor kindermishandeling bij het Advies & Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Zowel het Steunpunt als het Meldpunt hebben regionale vestigingen maar hebben elk 1 algemeen toegangsnummer die de beller met de relevante vestiging verbindt. Vanaf 1 januari 2015 worden de taken van beide organisaties samengevoegd en wordt de uitvoering een (bovenlokale) gemeentelijke verantwoordelijkheid (AMHK). In dit document gaan we niet in op de organisatorische inbedding van het AMHK ook niet op het inhoudelijke werkproces van het AMHK.

Dit document gaat uit van het principe dat er een AMHK is. Wel belangrijk om te weten is dat er in juli 2014 een handelingsprotocol AMHK beschikbaar is gesteld; op landelijk niveau een (registratie)voorziening wordt ontwikkeld die AMHK's kunnen inzetten voor de uitvoering van hun taken en voor het AMHK één landelijk toegangsnummer komt die de beller met de betreffende regionale AMHK verbindt.

Burgers kunnen voor meldingen die betrekking hebben op de leefsituatie bij andere loketten van de gemeente terecht. Het gaat hier dan om meldingen over burgers (zelf of een ander) die mogelijk hulp nodig hebben. Te denken valt aan problemen over werkloosheid, schulden, armoede, psychiatrische problemen, depressiviteit, verwaarlozing, overlast, criminaliteit etc. Niet alleen burgers kunnen wat te melden hebben maar ook professionals op basis van wat zij te horen krijgen of op basis van eigen waarneming. Een voorbeeld van een dergelijk loket is het WMO Loket, het Werkplein, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of het wijkteam.

Wijkteams zijn straks in veel gemeenten de vooruitgeschoven post van de gemeente. Meldingen kunnen hier binnenkomen, maar kunnen ook door eigen waarneming ontstaan. Hoe ga je nu met verschillende meldingen om, hoe organiseer je dat meldingen op de juiste plek binnenkomen en hoe geef je hier opvolging aan. Iedere gemeente zal een eigen voorkeur hebben: soms is het CJG de vooruitgeschoven post en soms zijn dat de wijkteams. In hoofdstuk 3 gaan we in op het meldproces. In hoofdstuk 4 gaan we in op het proces rondom signalen.

De handreiking kan worden toegepast bij zowel een productgeoriënteerde organisatie als bij een vraag- en klantgerichte organisatie.

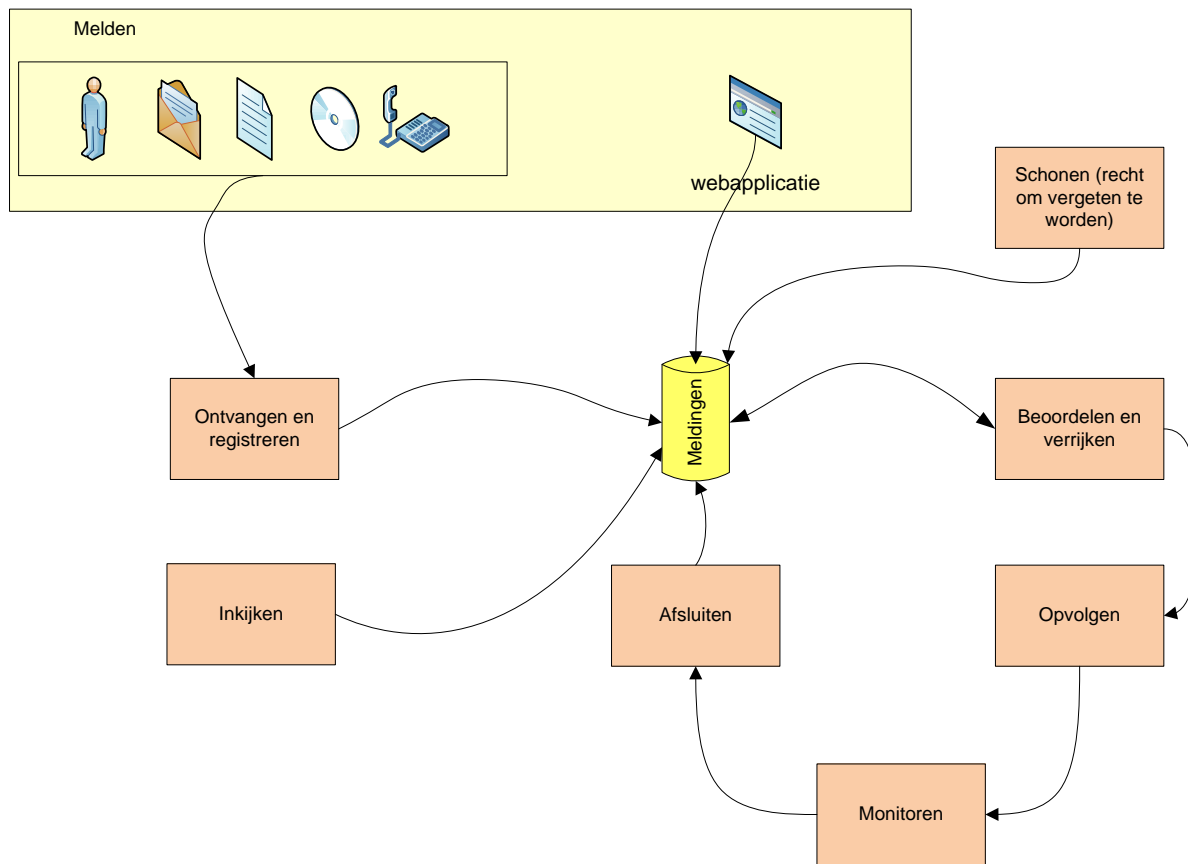
### 3 Het meldproces

Gemeenten staan voor de uitdaging om opnieuw vorm te geven aan het meldproces en de uitvoering van meldingen. De stappen die onderscheiden worden bij de afhandeling van een melding zijn de volgende:

- Registeren van een melding;
- Beoordelen van een melding;
- Opvolgen van meldingen (waar gaat het om, prioriteren, hulpverlening in gang zetten);
- Monitoren (wat is de status van een proces dat opgestart is naar aanleiding van een melding);
- Rapporteren (hoeveel meldingen zijn er gedaan, welke soorten meldingen worden gedaan);
- Verantwoorden (wat is er met een melding gedaan).

Om de stappen van het meldproces vorm te geven zal de gemeente op een aantal punten beslissingen moeten nemen. Deze beslispunten zijn onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

1. Onderscheid maken in meldingen;
2. Via welke kanalen wilt u meldingen ontvangen;
3. Wie mogen meldingen in ontvangst nemen;
4. Het registreren van meldingen;
5. Inhoud: wat moet een melding minimaal bevatten;
6. Wie moet op welk moment worden genotificeerd als melding wordt ontvangen;
7. Hoe gaat u meldingen beoordelen;
8. Hoe gaat u een melding uitzetten en opvolgen.



### 1. Onderscheid maken in meldingen

Iedere natuurlijke persoon kan een melding bij de gemeente indienen. Meldingen kunnen afkomstig zijn van de burger zelf, een buurman of –vrouw, wijkgenoot maar ook professionals zoals de huisarts, de docent, politie of zorgverlener. Meldingen zijn te onderscheiden in de volgende hoofdcategorieën:

- Openbare ruimte
- Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Leefomstandigheden burger

Onder meldingen vallen niet de klachten (over gedragingen van medewerkers, de burgemeester, wethouders of raadsleden) en de bezwaren (niet eens met een schriftelijk besluit van de gemeente).

Gemeenten dienen af te wegen welk type melding waar ingediend moet worden. De gemeente kan ervoor kiezen om één centraal meldpunt in te richten of meerdere toegangspoorten voor de burger of professional in te richten. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om meldingen die door een anonieme melder worden gedaan naar een specifieke vakafdeling te verwijzen.

### 2. Via welke kanalen wilt u meldingen ontvangen

Gemeenten kennen verschillende kanalen die de burger of professional kan gebruiken om met de gemeente in contact te komen. Voorbeelden van deze kanalen zijn: internet, de telefoon, een brief, mondeling, mail, sms en sociale media. De gemeente biedt zelf één of meerdere kanalen en eventuele wijkteams doen dit ook via bijvoorbeeld hun websites en wijkwerkers. Gemeenten moeten zich afvragen hoe deze kanalen zich tot elkaar verhouden. Waar worden meldingen

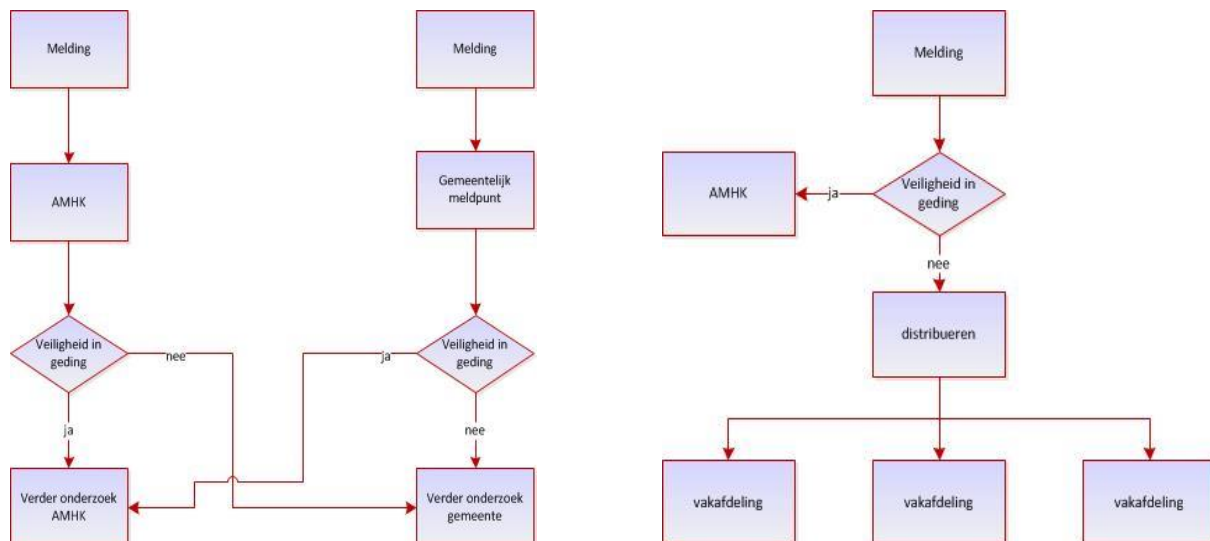


bijgehouden, wie heeft er toegang tot de meldingenregistratie en welke kanalen worden ondersteund.

Daarnaast moet een gemeente bepalen wat de beschikbaarheid van de verschillende kanalen zijn. Niet alle kanalen hoeven 24 x 7 beschikbaar te zijn. Een voorbeeld hiervan is het telefonisch kanaal, behoudens crisissituaties zal dit kanaal over het algemeen beperkt beschikbaar zijn.

### 3. Wie mogen meldingen in ontvangst nemen

De gemeente zal moeten vaststellen welke organisaties, vakafdelingen of medewerkers welke meldingen in ontvangst mogen nemen. Wellicht richt de gemeente aparte meldpunten in voor meldingen die betrekking hebben op de leefomstandigheden van de burger. Dit hoeft niet de organisatie of persoon te zijn die de melding verder gaat onderzoeken of afhandelen. Hieronder ziet u een aantal voorbeeld schema's:



Ontvangen meldingen die geen betrekking hebben op het werkterrein van de betreffende ontvanger, kunnen worden doorverwezen. Hierbij kan de melder zelf worden doorverwezen of de ontvangen melding worden doorgestuurd.

### 4. Registratie van meldingen

Het is niet noodzakelijk om meldingen centraal binnen te laten komen, het is wel aan te raden om ze centraal te verzamelen en te registreren. Dat laatste heeft een aantal voordelen:

- er is centraal informatie beschikbaar over de aard en omvang van de meldingen;
- het is zo eenvoudiger om dubbeltellingen te voorkomen;
- verantwoording over de afhandeling van de meldingen is eenvoudiger;

Op basis van een autorisatieprofiel kunnen medewerkers meldingen registreren, muteren, inzien en/of afhandelen. Meldingen die via internet (met behulp van een e-formulier) worden ingediend, kunnen zonder verder menselijk handelen worden geregistreerd. In dit document hebben we de verantwoordelijkheden over het registreren en de afhandeling gescheiden gehouden.

### **5. Wat moet een melding minimaal bevatten**

Van meldingen moet minimaal het volgende worden geregistreerd:

- Identificatie van de betreffende persoon of gezin;
- Contactgegevens melder\*;
- Relatie van de melder tot de betrokken perso(o)n(en);
- De situatie die aanleiding gaf tot de melding;
- Beschrijving van de situatie voor zover mogelijk/bekend.

*\*Uitzondering hierop zijn de anonieme meldingen*

Op basis van bovenstaande gegevens is het mogelijk om :

- contact op te nemen met de melder;
- contact op te nemen met de betrokken perso(o)n(en);
- de situatie te beoordelen;
- vast te stellen of melder niet vaker heeft gemeld;
- vast te stellen of er niet eerder meldingen zijn ontvangen over de betrokken perso(o)n(en);
- meldingen naar soort per wijk in beeld te brengen.

### **6. Wie moet op welk moment worden genotificeerd**

Nadat een melding is ontvangen en geregistreerd, moet worden vastgesteld of de melding nadere actie van de gemeente vraagt. Bij crisis moet onmiddellijk actie op gang worden gebracht, waar mogelijk langs de reguliere paden. Als er actie moet worden ondernomen dan moet worden bepaald welke organisaties of medewerkers hiervan op de hoogte moeten worden gebracht. De evaluatie van de ernst en de prioriteit van de meldingen kan uitgevoerd worden door professionals van de gemeente of door een geautomatiseerd proces. In het laatste geval worden via zogenaamde businessrules (bedrijfsregels) op basis van vooraf gedefinieerde parameters meldingen of combinaties van meldingen geëvalueerd.

Een incidentele of enkelvoudige melding van één bepaalde organisatie of burger hoeft niet direct tot actie leiden, maar wanneer blijkt dat er meerdere meldingen zijn afgegeven (binnen een bepaalde periode) dan kan dat aanleiding zijn om wel tot actie of onderzoek te beslissen. Eén of meer meldingen leiden dan tot een casus. De periode waarbinnen meldingen worden bewaard, moet worden onderbouwd en goed worden afgewogen (onderdeel van de beleidsregels).

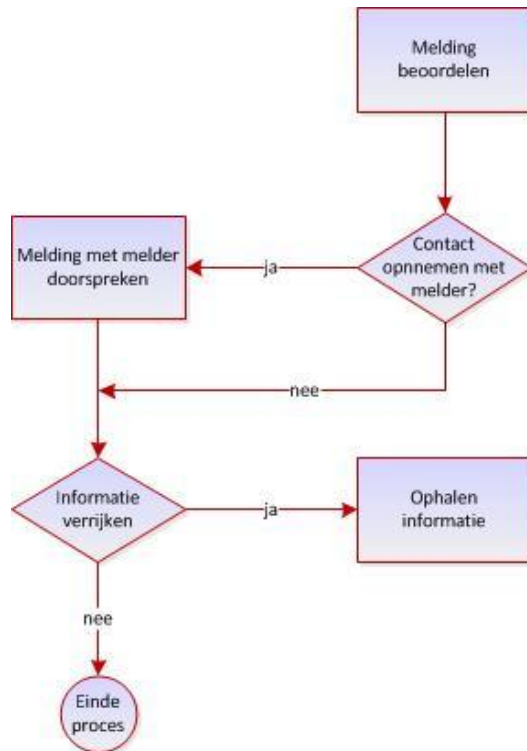
### **7. Beoordelen van inhoud van de meldingen**

De gemeente moet na ontvangst van een melding een beslissing nemen over mogelijke vervolgstappen. Voor een melding kan verder onderzoek nodig zijn om een inschatting te maken van de aard en de ernst van de problematiek. Een melding bevat in principe voldoende informatie om daar een oordeel over te geven. Oordeel kan zijn:

- er is geen reden tot nader onderzoek;
- er is onvoldoende informatie om een oordeel over te geven, dus moet verder onderzoek worden verricht;
- al dan niet in samenhang met eerdere meldingen moet hier direct opvolging aan worden gegeven.

Als er geen reden tot nader onderzoek is, wordt de melding afgesloten. Of er iets aan de hand is, is mede afhankelijk van de vraag of er al eerder meldingen zijn afgegeven. Vandaar het volgende punt.

Bij de beoordeling kan de gemeente gebruik maken van interne en externe bronsystemen. Een andere keuze is om er op af te stappen indien de informatie onvoldoende is en pas daarna interne en externe bronnen te benaderen om een beter beeld te vormen over de problematiek. Dit past ook beter bij de doelbinding.



### **8. Opvolgen van een melding**

Ook voor het opvolgen van een melding zijn beleidsregels nodig. In de beleidsregels kunt u aangeven welk type melding direct voor opvolging in aanmerking komt. In de beleidsregels kan ook worden vastgelegd dat een bepaald aantal meldingen van een bepaalde soort aanleiding is om deze op te volgen. Verder moet worden nagedacht of de melder moet worden geïnformeerd dat de melding in behandeling is genomen.

## 4 Signalen

Een **signaal** is een relevant (geautomatiseerd) bericht dat ontstaat naar aanleiding van een wijziging in de administratieve wereld die in een gegevensbestand wordt vastgelegd (een gebeurtenis). Een gebeurtenis kan bijvoorbeeld zijn dat iemand huurachterstand heeft. Een huurachterstand kan wijzen op een problematische schuldsituatie, maar kan ook het gevolg zijn van een wijziging van de betaalrekening of een vakantie. Aan een gebeurtenis moet dus een betekenis worden gegeven. Door er een betekenis aan te geven kan dit leiden tot interventie of ondersteuning. Betekenis geven aan een gebeurtenis kan worden ondersteund door businessrules. Op basis van businessrules wordt een gebeurtenis geïnterpreteerd voordat het als signaal voor opvolging wordt doorgestuurd. Interpretatie bijvoorbeeld op basis van eerdere gebeurtenissen, eerdere signalen of eerdere meldingen. Interpretatie is ook mogelijk door in- of externe gegevensbronnen erbij te betrekken. Zolang het onderzoek naar privacy nog niet is afgerond, gaat het voor nu te ver om hierop in te gaan.

Om de stappen van dit proces vorm te geven zal de gemeente op een aantal punten beslissingen moeten nemen. Deze beslispunten zijn onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

1. Onderscheid maken in gebeurtenissen
2. Van gebeurtenis naar signaal
3. Wat moet een signaal minimaal bevatten
4. Wie moet op welk moment worden genotificeerd
5. Hoe gaat u signalen beoordelen

### **1. Onderscheid maken in gebeurtenissen**

Er zijn vele soorten gebeurtenissen. De gemeente moet vaststellen van welke gebeurtenis (of van welke gebeurtenissen in samenhang) zij daadwerkelijk een signaal wenst. Een verhuizing van een ingezetene hoeft op zich niet tot een signaal te leiden dat moet worden opgevolgd. Een verhuizing van een ingezetene waarvoor dienstverlening is gestart vaak wel.

Het is dus de 'context' die bepalend is voor beantwoording van de vraag of een gebeurtenis moet worden opgevolgd, niet de gebeurtenis op zich.

De gebeurtenissen zijn afkomstig uit basisregistraties en andere lokale of decentrale registraties. Op gebeurtenissen naar aanleiding van administratieve handelingen die leiden tot aanpassingen in basisregistraties kunnen gemeenten zich abonneren. Door het plaatsen van een abonnement worden deze gebeurtenissen via een elektronisch bericht naar de gemeente verstuurd. Voor een aantal basisregistraties - bijvoorbeeld het NHR - kunnen gemeenten voor wat betreft de abonnementen gebruik maken van de landelijke bouwsteen Digimelding. Een aantal basisregistraties - waaronder de BRP - bieden zelf een abonnementenvoorziening als dienst van die basisregistratie.

Andere registraties dan de basisregistraties zijn over het algemeen niet uitgerust met een voorziening waarmee een abonnement op gebeurtenissen afgesloten kan worden. Deze registraties zullen - voor zover nodig - daarop moeten worden aangepast.

### **2. Filteren van signalen**

Gebeurtenissen worden bij voorkeur centraal geregistreerd. Een filtermechanisme zorgt ervoor dat een gebeurtenis eerst wordt getoetst aan de hand van businessrules. Bijvoorbeeld aan de hand van

eerdere geregistreerde gebeurtenissen, signalen of meldingen. Informatie uit bijvoorbeeld andere bronsystemen ophalen is een technische mogelijkheid, maar gezien de lopende discussies over privacy en doelbinding wordt hier verder niet op ingegaan. De gemeente heeft de mogelijkheid om de prioritering en de businessrules zelf te configureren.

De filtering en prioritering is slechts ondersteunend (voorselectie) aan de beoordeling door de professional. Filters kunnen tevens afhankelijk zijn van hoe je als de gemeente de bedrijfsvoering inricht en hoeven niet te worden toegepast.

In het register wordt bijgehouden welk gebeurtenis tot welk signaal heeft geleid. Het is aan te bevelen om de registers voor meldingen, gebeurtenissen en signalen in één register onder te brengen.

### **3. Wat moet een signaal minimaal bevatten**

Signalen moeten worden geregistreerd. Wat zou er moeten worden geregistreerd:

- Identificatie van de betreffende persoon of gezin;
- De gebeurtenis(sen) die aanleiding gaven tot het signaal;
- Omschrijving van het signaal.

### **4. Wie moet op welk moment worden genotificeerd**

Als een gebeurtenis of meerdere gebeurtenissen tot een signaal hebben geleid, moet dat signaal bij de juiste professional of organisatie onder de aandacht worden gebracht. Businessrules kunnen hierbij ondersteuning bieden door bijvoorbeeld laag geprioriteerde signalen niet direct door te sturen. Gebeurtenissen kunnen ook (zonder voorselectie) direct worden omgezet in een signaal en direct worden doorgestuurd naar de professional. De professional maakt dan zelf de volledige afweging of het signaal verder moet worden onderzocht of dat er direct actie moet worden ondernomen.

De periode dat signalen worden bewaard moet daarom onderbouwd en goed worden afgewogen (onderdeel van de beleidsregels).

### **5. Beoordelen van signalen**

De gemeente moet een beslissing nemen over mogelijke vervolgstappen. Voor een signaal is over het algemeen verder onderzoek nodig om een inschatting te maken van de gevolgen van de gebeurtenis die aan het signaal ten grondslag ligt. Een signaal bevat in principe voldoende informatie om daar een oordeel over te geven. Oordeel kan zijn:

- er is niets aan de hand (enkelvoudig signaal);
- onvoldoende informatie om een oordeel over te geven;
- al dan niet in samenhang met eerdere signalen of meldingen moet hier opvolging aan worden gegeven.

Als er niets aan de hand is, wordt het signaal afgesloten. Of er iets aan de hand is, is mede afhankelijk van de vraag of er al eerder signalen zijn afgegeven, de context. Vandaar het volgende punt.

Bij de beoordeling kan de gemeente gebruik maken van interne en externe bronsystemen. Een andere keuze is om er op af te stappen en indien de informatie nog steeds onvoldoende is, dan pas interne of externe bronnen benaderen om een beter beeld te vormen over de problematiek. Dit past ook beter bij de doelbinding.

## 5 Overige zaken

### Het gebruik van software

Vakafdelingen kunnen een stroom van meldingen via verschillende kanalen zoals e-mail, telefoon, brieven en faxen ontvangen. Het gefragmenteerd ontvangen en verwerken van meldingen leidt vaak tot een vertraagde verwerking en opvolging ervan. Software kan het mogelijk maken dat elke medewerker een melding kan aannemen en rechtstreeks invoeren in het registratiesysteem. Ondersteunende software vermijdt het meermaals doorverwijzen van burgers naar verschillende vakafdelingen. Het vereenvoudigt dus het in stelling brengen van de juiste personen.

Een mogelijkheid is om intelligentie toe te voegen na het registreren van meldingen of gebeurtenissen. Te denken valt aan het automatisch notificeren als een melding of een gebeurtenis moet worden opgevolgd. De beleidsregels (zie vorige punt) zijn dan in de software verwerkt. Zeker als er sprake is van een behoorlijk volume dat dagelijks ontvangen wordt. Deze vorm kan een eerste schifting opleveren en de visuele waarneming deels ondersteunen. Het automatisch detecteren van meldingen of gebeurtenissen waarvoor een signaal moeten worden aangemaakt en opvolging is vereist, kan bijvoorbeeld bruikbaar zijn buiten kantooruren. De professional wordt dan buiten de kantooruren op de hoogte gesteld van het signaal en kan vervolgens passende maatregelen treffen.

Met behulp van een multiple-choice systeem kan de burger de melding correct omschrijven. De software verwijst door naar de juiste uitvoeringsorganisatie. Los van het doorverwijzen, worden de meldingen ook centraal geregistreerd. Het behandelende team beschikt op die manier over alle nodige gegevens om de opdracht te volbrengen. De status van de opdracht is ook voor andere medewerkers permanent zichtbaar. Deze aanpak heeft tot doel de administratie minimaal te belasten en de meldingen te filteren naar de juiste personen. Medewerkers hebben zo een vollediger overzicht van alle meldingen en hun status en kunnen zo efficiënter werken. Tijdwinst, betere opvolging en betere dienstverlening aan de burger, zijn de reële opbrengsten van het systeem.

Een dergelijk systeem kan ook beschikbaar gesteld worden aan externe professionals. Toegang voor professionals kan bijvoorbeeld met eHerkenning. Een eigen autorisatiesysteem is ook mogelijk maar leidt wel tot extra beheer.

Multiple-choice vragen leiden ertoe dat de meldingen goed zijn omschreven en dat de meldingen naar de juiste uitvoeringsorganisatie worden doorgeleid. Maar het is ook mogelijk om op basis van businessrules een prioriteitswaarde toe te voegen aan een melding. Een melding met lage prioriteit hoeft misschien niet te worden opgevolgd maar een aantal van deze meldingen weer wel. Andere meldingen met topprioriteit moeten direct worden opgevolgd.

### Registratie melder

Een persoon die een melding doet, moet op de hoogte worden gesteld dat diens gegevens ook worden geregistreerd. Duidelijk moet zijn dat bij het indienen daarmee ook toestemming moet worden gevraagd voor opslag en verwerking van de persoonsgegevens van de melder. Uitzondering hierop zijn de geaccepteerde anonieme meldingen.

### **Schonen van de registraties**

Op enig moment kan een melding, een gebeurtenis of het signaal naar aanleiding van een gebeurtenis uit de registratie worden verwijderd. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De WBP zelf geeft geen concrete bewaartermijnen aan. Aan de hand van het doel zal de gemeente dus zelf moeten vaststellen wat hiervoor een acceptabele termijn is. Is dit een periode van 6 maanden of van 12 maanden. Gegevens kunnen wel behouden blijven voor zover deze voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden verwerkt. Gemeenten moeten dan garanties bieden dat deze gegevens op een later moment niet worden gebruikt voor het nemen van maatregelen of besluiten die gericht zijn naar die persoon.

### **Inzicht krijgen in de signalen en meldingen: aggregatie**

Het is van belang dat er meta-informatie over de meldingen en signalen wordt verzameld. Die informatie is ondermeer van belang voor de samenstelling en omvang van bijvoorbeeld een wijkteam, de inkoop van zorg en de diverse beleidsregels. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Inzicht krijgen in de soort(en) meldingen en signalen;
- Aantallen per dag/week/maand/jaar;
- Onderverdeeld naar anoniem/ niet anoniem;
- Onderverdeeld naar organisatie;
- Onderverdeeld naar wijk of postcode;
- Doorlooptijd/afhandeling;
- Aantal openstaande en afgehandelde meldingen en signalen.

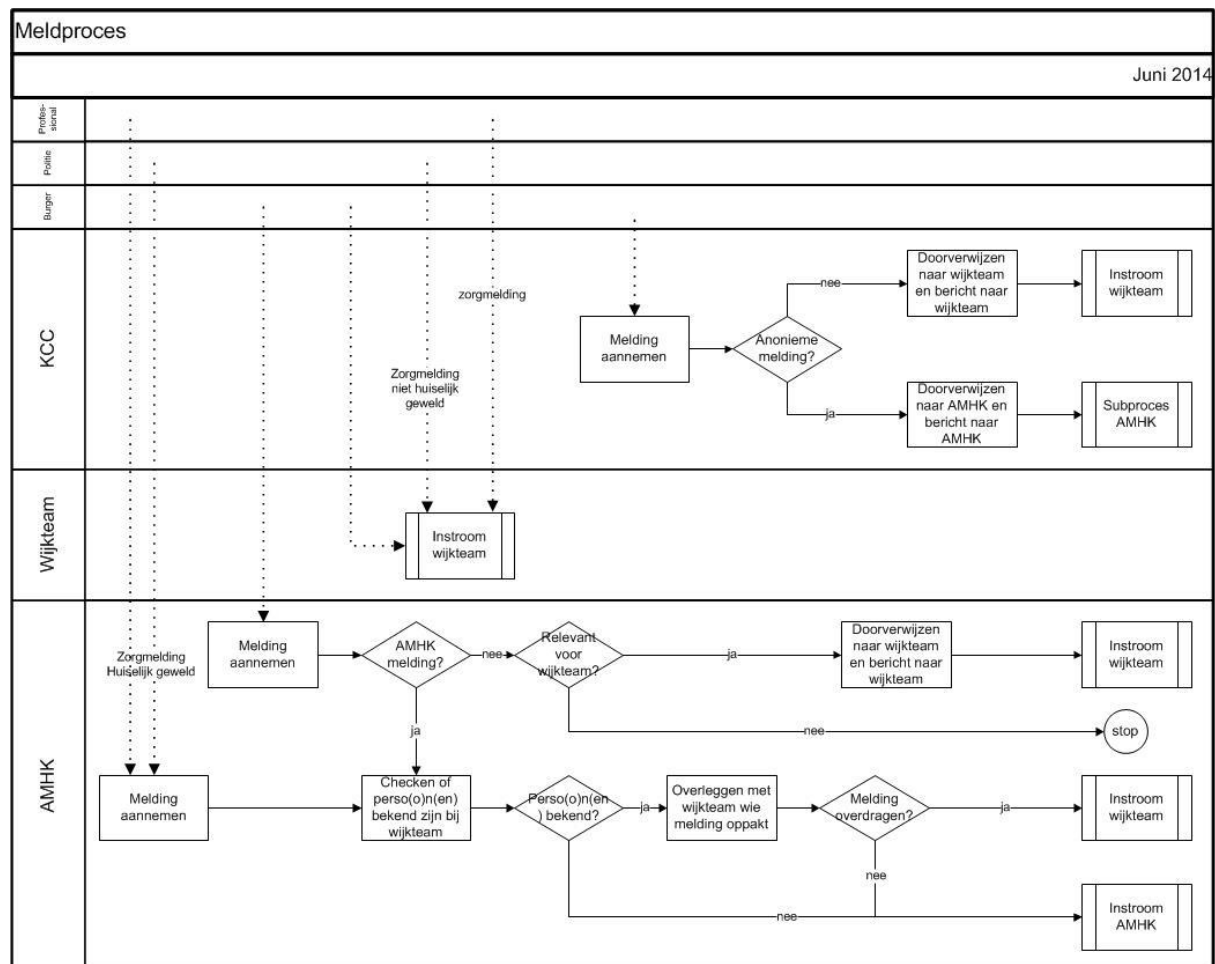
### **Meldingen die niet via de gemeente lopen.**

Op 1 januari 2015 moeten de gemeenten op bovenlokaal niveau een Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) hebben ingericht (samenvoeging van Advies- Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG)). Dit is het gevolg van de Jeugdwet en de Wet Langdurige Zorg die vanaf die datum gaan gelden en dragen de gemeenten de verantwoordelijkheid voor de meest kwetsbare groepen in de samenleving; volwassenen en kinderen die te maken krijgen met agressie, geweld of verwaarlozing in huiselijke kring. De taken van de toekomstige AMHK zijn nu nog gescheiden en worden uitgevoerd door de SHG en het AMK. Door de samenvoeging wordt beoogd dat er:

- één meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling is;
- samenhang in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling ontstaat.

Naast de vraagstukken van schaalgrootte en regio-indeling is de organisatievraag van het AMHK voor gemeenten misschien wel de meest complexe: "Waar willen we het AMHK onderbrengen, bij welke organisatie haken we aan en hoe ziet het hele proces rondom meldingen en signaleringen er straks uit". De inrichting van een AMHK is in elk geval bovenlokaal. Hiermee ontstaat één meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling en meer samenhang in de aanpak hiervan. Dat wil niet zeggen dat vanzelfsprekend is dat alle meldingen over huishoudelijk geweld en kindermishandeling bij het AMHK worden ingediend. Andersom; het AMHK zal ook meldingen over de leefomstandigheden van de burger ontvangen die niet daar thuis horen. Hoe goed je het ook communiceert, meldingen kunnen altijd bij verschillende (vak)afdelingen/organisaties binnenkomen. Hoe regelt u nu dat meldingen die te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling (bij voorkeur) bij het AMHK terechtkomen en de overige meldingen over de leefomstandigheden van de burger bij het gemeentelijk meldpunt. Het

kan zijn dat een melding bij het ene punt binnenkomt terwijl bij het andere punt de klant al bekend is. De gemeente moet dus rekening houden met het feit dat er een AMHK is. Het AMHK ontvangt meldingen en registreert deze meldingen in een – naar alle waarschijnlijkheid – ‘eigen’ voorziening. Daarmee ontstaat een situatie van gefragmenteerde vastlegging en de vraag wie moet wie informeren als een persoon bij beide organisaties bekend is. In onderstaand schema ziet u een voorbeeld processchema voor een samenwerking:



### Goed om te weten

Als er sprake is van kindermishandeling zal de gemeente (wellicht AMHK) een Verzoek Tot Onderzoek indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Op basis van het uitgevoerde onderzoek kan de Raad besluiten een rechtbeschermingsmaatregel voor te stellen. Indien de rechter hierin mee gaat, dan zal de uitvoering van deze maatregel worden neergelegd bij de door de gemeente gecontracteerde gecertificeerde instelling. De Raad informeert uitsluitend de verzoeker. Het is aan de gemeente om vast te stellen of tussen de gemeentelijke instellingen informatie uitgewisseld moet worden.



Voorbeeld: Via het AMHK komt een melding binnen. Na afweging dient het AMHK (de verzoeker) een VTO in bij de Raad voor de Kinderbescherming. Deze beslist dat een jeugdbeschermingsmaatregel moet worden opgelegd en informeert de verzoeker. De rechter neemt het voorstel over en draagt de uitvoering op aan een door de gemeente gecertificeerde instelling. De Raad informeert de verzoeker hierover. De casemanager wordt niet door de Raad op de hoogte gebracht. Dit dient de gemeente zelf te organiseren.

### **De verwijsindex risicojongeren (VIR)**

De verwijsindex risicojongeren is een landelijk digitaal systeem waarin meldingsbevoegde hulpverleners meldingen kunnen doen over jongeren tot 23 jaar indien de hulpverlener een gegrond vermoeden heeft dat er problemen zijn. Er moet dus sprake zijn van een situatie die nu al een schadelijk of belemmerend effect heeft op de ontwikkeling van de jeugdige of dat de ontwikkeling van de jeugdige wordt bedreigd.

Hulpverleners in de jeugdgezondheidszorg, het onderwijs, de jeugdzorg en bij justitie kunnen het VIR systeem gebruiken. Hiervoor hebben zij een autorisatie nodig van de gemeente. Er zijn 3 manieren van registratie:

- Via de website verwijsindex door een geautoriseerde hulpverlener.
- Via een *lokaal* signaleringssysteem door een persoon die door de betreffende gemeente geautoriseerd is. Het lokale signaleringssysteem wordt in dat geval direct gekoppeld aan de website verwijsindex.
- Via een *landelijk* werkend bronsysteem door een geautoriseerde hulpverlener. Een voorbeeld van zo'n systeem is het landelijke systeem van de Raad voor de Kinderbescherming. Deze systemen worden ook aan de verwijsindex gekoppeld.

In de VIR staat alleen geregistreerd dat er een melding is gedaan. De aard van de melding en de behandeling worden niet bijgehouden. Die informatie blijft in het dossier bij de betreffende hulpverlener. Een melding omvat alleen:

- identificatiegegevens van de jongere (aan de hand van het burgerservicenummer);
- identificatiegegevens van de meldende instantie;
- datum van de melding;
- contactgegevens van de meldende instantie.

Ontvangt de verwijsindex twee of meer meldingen over één jongere dan is er een 'match' en gaat er een (actief) signaal naar de meldende instanties toe. Met dit signaal ontvangen de melders elkaars contactgegevens, zodat elkaar contact op kunnen nemen om de hulpverlening af te stemmen.



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT  
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12  
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435  
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08  
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL  
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**