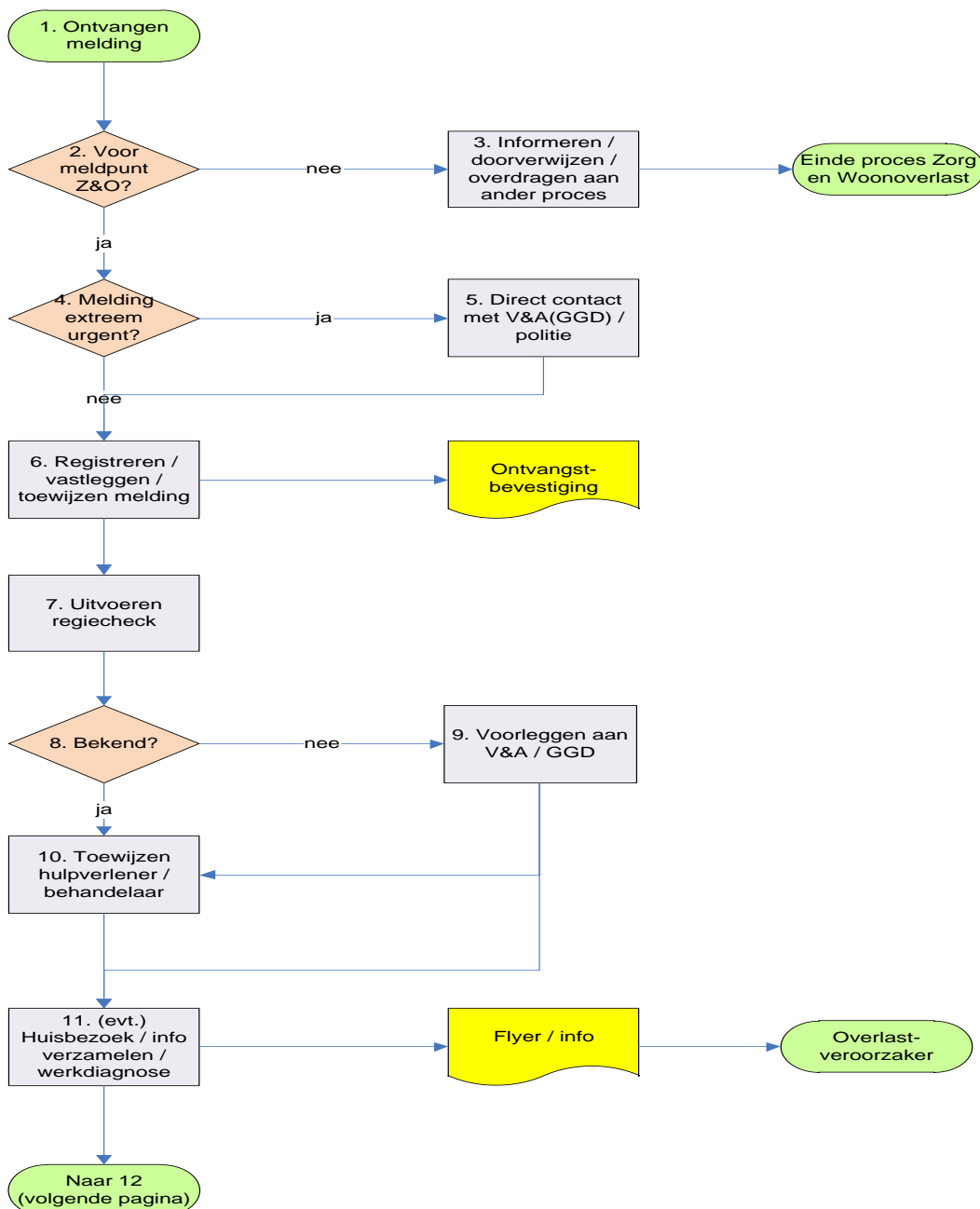
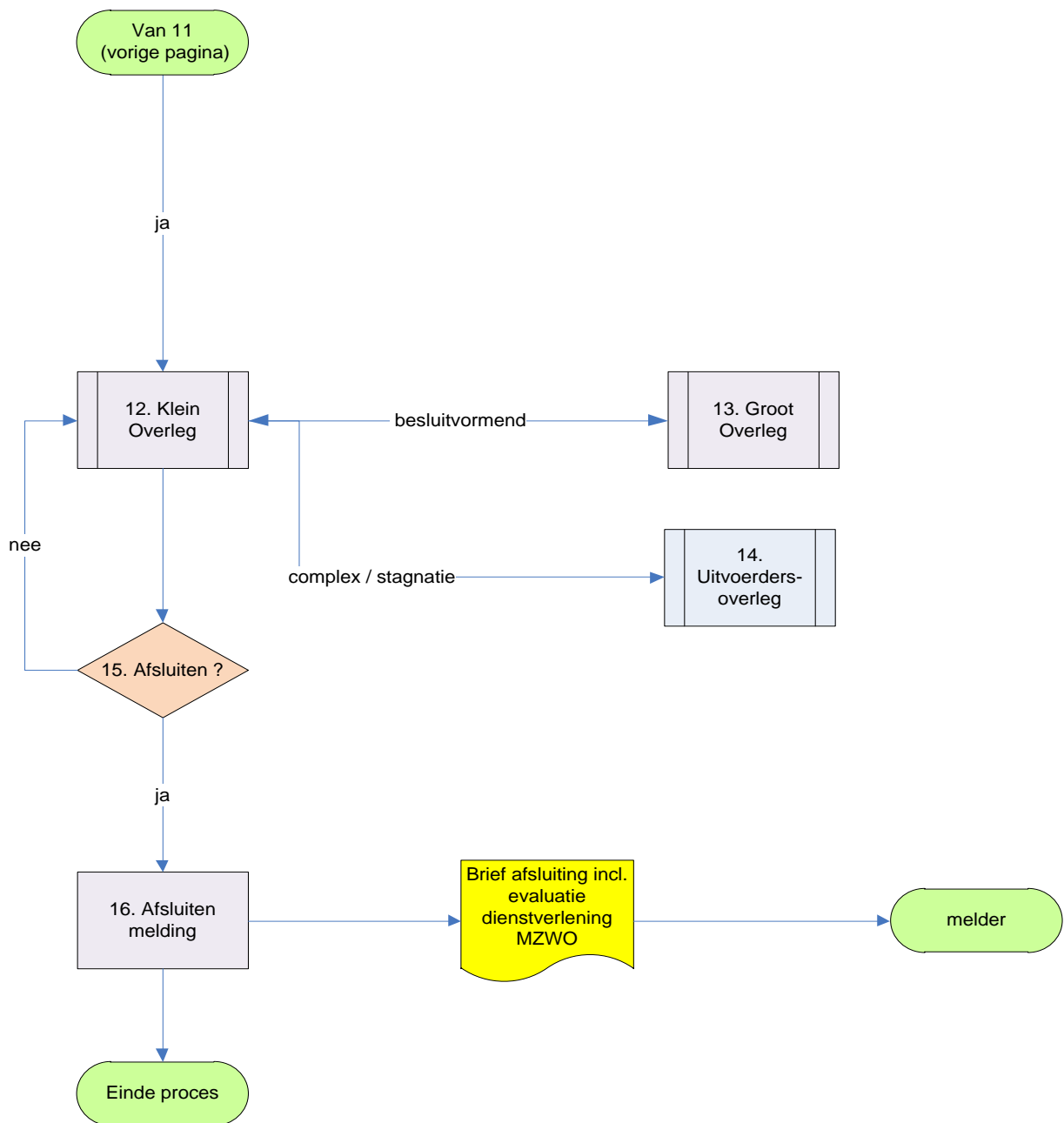




Werkwijze Meldpunt Zorg en Woonoverlast

In beeld: welke stappen doorlopen we met een melding die binnenkomt?





Toelichting op stappen van het Meldpunt in afhandeling van een melding

Stap	Omschrijving stap
1	<p>Ontvangen melding</p> <p>De meldingen die binnenkomen, kunnen worden onderverdeeld naar meldingen van</p> <ul style="list-style-type: none"> • Burgers • Professionals (intern / extern; bijvoorbeeld zorgmelding bij zorgmijders) • Woningcorporaties <p>De meldingen komen binnen via :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon 5.1, 2, e . • Warme overdracht (bij overleggen) • Digitaal: <ul style="list-style-type: none"> ○ e-mail ○ webformulier <p>Bij digitale meldingen wordt binnen 1 werkdag contact opgenomen met de melder.</p>
2	<p>Beoordeling: voor meldpunt Zorg en Woonoverlast?</p> <p>Een zaak is voor het meldpunt als het woongerelateerde overlast is en/of een zorgvraag betreft over 5.1, 2, f Of een professional die over een 5.1, 2, f een zorg- of overlastmelding wil doen.</p> <p>Op basis van de 7W's (wie, wat, waar, wanneer, waarom, op welke wijze , met welke middelen) wordt duidelijk of dit het geval is.</p> <p>Zaak is niet voor het meldpunt: naar stap 3 Zaak is wel voor het meldpunt: naar stap 4</p>
3	<p>Informereren / doorsturen / doorverwijzen aan andere instanties / processen</p> <p>Meldingen die binnenkomen bij het meldpunt zijn niet altijd bestemd voor het meldpunt. Dit heeft o.a. te maken met dat 5.1, 2, f niet altijd de weg weet te vinden binnen de organisatie van de gemeente Amsterdam, of dat de rol van het meldpunt voor burgers onduidelijk is.</p> <p><u>Activiteit</u> Als er meldingen binnenkomen die niet voor het meldpunt bestemd zijn is de werkwijze als volgt:</p> <p>Meldingen (voor partner) : Registreren in RIS en doorsturen via e mail naar partner</p>

	<p>Meldingen (geen partner) : Registreren als kort contact in RIS en doorverwijzen Anonieme melding (zie ook processtap 6a): registreren als kort contact in RIS.</p> <p>NB: <i>In specifieke gevallen wordt de melder geholpen om zijn weg te vinden naar de juiste partij (bijv. als men al meerdere keren is doorverbonden).</i></p> <p>NB: <i>Afspraak is dat ook Jongerenoverlast wordt geregistreerd door het meldpunt waarbij -na registratie als kort contact- de melding wordt doorverwezen naar het team Jeugd en Veiligheid van het betreffende stadsdeel. De procesregie ligt voor deze zaken niet bij het meldpunt.</i></p>
4	<p>Beoordeling: melding extreem / Urgent?</p> <p>Ja : naar stap 5 Nee : naar stap 6</p> <p>De beoordeling of iets extreem / urgent is, ligt bij de medewerker van het meldpunt.</p>
5	<p>Direct Contact met Vangnet & Advies (GGD) / Politie</p> <p><u>Activiteit</u> Bij extreme / urgente gevallen wordt direct telefonisch contact opgenomen met Vangnet & Advies / Politie. Meldpunt Zorg en Woonoverlast informeert hierover ook de veiligheidscoördinator van het stadsdeel.</p> <p><u>Informatie-uitwisseling</u> De volgende gegevens worden verstrekt / uitgewisseld: - NAW gegevens; - korte situatieschets.</p> <p><u>Registratie RIS</u> Van het contact met de politie / GGD wordt direct een contact in RIS gemaakt. De gemaakte afspraken worden opgenomen in het contactverslag van het eerstvolgende Klein Overleg.</p>
6	<p>Registreren / vastleggen / toewijzen melding</p> <p>Meldingen kunnen worden onderscheiden in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe zaken : nieuwe zaak aanmaken - Bestaande zaken : melding toevoegen aan bestaande zaak - Gesloten zaken : < 3 maanden gesloten - Gesloten zaken : > 3 maanden gesloten

	<p>Afspraak: Indien een zaak langer dan 3 maanden gesloten is, wordt er een nieuwe zaak aangemaakt. Bij < 3 maanden wordt de zaak heropend.</p> <p><u>Activiteiten</u> Van alle meldingen voor het meldpunt worden de NAW gegevens gecheckt met het Parapluscherms (basisregistratie) en Atlas (eigenaar pand). Alle meldingen worden toegewezen aan een medewerker van het meldpunt (per gebied / wijk). Deze medewerker is daarmee regiehouder van de melding. De wijze waarop de toewijzing aan medewerkers plaatsvindt, verschilt per stadsdeel.</p> <p><u>Registratie in RIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - NAW gegevens (melder / overlastveroorzaker, zorgbehoevende) - Intake omschrijving melding, aard duur en ernst van de overlast en of zorg (in de situatieschets) - Gegevens woonsituatie (eigenaar / verhuurder woning) - Gegevens medebewoners incl. geboortedata (afspraak: kindgegevens worden opgenomen in de werknootie) <p>Er is een schrijfwijzer beschikbaar waarin richtlijnen worden gegeven over het registreren in / opbouwen van een dossier (zie bijlage).</p> <p>Na registratie van de melding wordt een ontvangstbevestiging gestuurd aan de melder (zie bijlage 3.5 Ontvangstbevestiging melding).</p> <p><u>Treitermelding</u> Indien het een treitermelding betreft, wordt deze <u>altijd</u> geregistreerd door het meldpunt waarbij a.d.h.v. de 5 criteria wordt bepaald of het een treitersituatie betreft.</p> <p>De 5 criteria voor een treitercasus zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Herhaaldelijk wangedrag en/of intimidatie; èn 2. (Bewust) gericht tegen specifieke personen of huishoudens; èn 3. Speelt zicht af in de directe woon- en werkomgeving slachtoffer(s); èn 4. Vermoedelijke veroorzaker is een direct omwonende of persoon uit de buurt; èn 5. Het slachtofferschap is onbetwist. <p>Het meldpunt is niet verantwoordelijk voor de uiteindelijke beoordeling. Dat is aan de stadsdeelregisseur Treiteraankpak met zijn / haar kernteam. De doorverwijzing naar de treiteraankpak kan ook op een later tijdstip plaatsvinden indien pas later duidelijk wordt dat het een treiterzaak betreft. Meer weten over de Treiteraankpak? Klik dan hier.</p>
6a	<p>Anoniem melden</p> <p>5.1, 2, f hebben de mogelijkheid om een anonieme melding te doen.</p>

	<p><u>Activiteiten</u> De melder wordt eerst dringend geadviseerd om gegevens achter te laten aangezien de melding dan beter behandeld kan worden. .</p> <p>Indien de melder anoniem wenst te blijven, wordt contact opgenomen (telefonisch) met GGD en politie op welke wijze de melding opgepakt kan worden. Wanneer het wenselijk is om de melding in het Klein Overleg te bespreken, kan dit alleen door de melding toch te registreren (zie processtap 6) en te koppelen aan de agenda voor het Klein Overleg.</p>
7	<p>Regiecheck (netwerkonderzoek)</p> <p><u>Activiteiten</u> Bij de regiecheck wordt 'dat-informatie' (ook wel 'buitenkant-informatie') opgevraagd bij de volgende partners:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politie • GGD (Vangnet & Advies) • JeugdBescherming Regio Amsterdam (hierna: JB-RA) • Werk, Participatie, Inkomen • Maatschappelijke Dienstverlening (MADI) (Via MADI evt. aanvullende regiecheck op Wijkzorg als blijkt dat er een klanthouder is) • Woningcorporatie • Leger des Heils • Samen Doen • Ouder Kind Teams • GGZ • HVO Querido <p>De volgende partijen worden afhankelijk van de casus bevroegd: Cordaan, MEE.</p> <p>In RIS wordt de volledige lijst van bevroegde partners overgenomen (nu nog handmatig). Dit is een hulpmiddel om ook de terugkoppeling volledig te registreren.</p> <p>Bij de regiecheck wordt de volgende informatie uitgewisseld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de persoon / gezin (met geboortedata) • of het een zorg /overlastmelding betreft en het soort overlast <p>De regiecheck bij Politie en GGD vindt plaats via de e-mail). De regiecheck bij de RIS-partners, vindt plaats via RIS.</p> <p><u>Regiecheck op de melder</u> Er vindt geen regiecheck plaats van de melder, tenzij de meldpuntmedewerker het vermoeden heeft dat het gaat om iemand die zelf overlast veroorzaakt dan wel zelf zorg nodig heeft.</p>

	<p>NB: In RIS wordt in principe geen BSN nummer geregistreerd en vindt dus ook geen uitwisseling van BSN nummers plaats met andere partijen!!</p> <p><u>Registratie in RIS</u> De mail(s) en uitkomsten worden geregistreerd in de daarvoor bedoelde velden onder de Regiecheck. Registratie vindt absoluut niet in het contactverslag plaats.</p>
8	<p>Beoordeling: is (een van) de betrokkene(n) bekend?</p> <p>Nee : naar stap 9 Ja : naar stap 10</p>
9	<p>Voorleggen aan GGD / Vangnet & Advies</p> <p><u>Activiteiten</u> Indien de betrokken persoon / personen niet bekend zijn (of wel bekend maar zaak voor GGD) wordt dit teruggekoppeld naar de GGD die de melding verder oppakt en - indien nodig- op gaat (met politie).</p> <p>Uitzondering: wanneer de problematiek meervoudig is, overlegt het Meldpunt Zorg en Woonoverlast eerst met Samen Doen over het huisbezoek (eventueel gaat Samen Doen mee met GGD op huisbezoek i.p.v. politie). Er worden ook afspraken gemaakt over de terugkoppeling.</p> <p>De betrokken partner die contact opneemt met de betrokkene (huisbezoek) informeert hem / haar van de registratie in RIS en het verloop van het proces.</p> <p><u>Informatie-uitwisseling</u> De terugkoppeling van de bevindingen (acties van de GGD / politie vindt altijd plaats in het Klein Overleg. De terugkoppeling betreft een schets van de situatie en de gezinssamenstelling) In specifieke gevallen kan uiteraard eerder worden teruggekoppeld.</p> <p><u>Registratie in RIS</u> In het contactverslag wordt geregistreerd dat de GGD / Politie op huisbezoek gaat / is geweest.</p>
10	<p>Toewijzen hulpverlener / behandelaar</p> <p><u>Activiteiten</u> Wanneer een partner al behandelaar is, wordt altijd contact opgenomen door het meldpunt. Als de melding in het bestaande 'plan' past wordt de melding toegewezen aan de huidige behandelaar. Het meldpunt stelt de GGD hiervan op de hoogte.</p>

	<p>Toelichting: het meldpunt beoordeelt of het bestaande plan een oplossing biedt voor de hele melding (alle betrokkenen): denk aan het belang van kind(eren), omwonenden, melder etc. Als dat niet zo is, wordt de melding geagendeerd voor het Klein Overleg (stap 12) en een Uitvoerdersoverleg (zie stap 14).</p> <p><u>Registratie in RIS</u> In het contactverslag wordt opgenomen dat verzocht is aan de betreffende partner om de zaak verder op te pakken.</p> <p><u>Wie wordt / kan wanneer worden ingeschakeld</u> De volgende partners kunnen worden ingeschakeld bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stank : GGD / Woningcorporatie • Burenruzies : Verhuurder, Beter ^{5.1, 2, f} Politie • Zorg om psyche : GGD (GGZ), Politie • Zorgen om kinderen : Veilig Thuis, GGD, Politie, Samen Doen • Opvoedproblemen : Ouder- en Kindteam (OKT) • Geluidsoverlast : Politie, Verhuurder, GGD • Ontruiming : MADI / GGD (Vangnet) • Meerdere probleemgebieden : Samen Doen (via centraal aanmeldpunt) • Lichtere problematiek : Wijkzorg <p>Nadat de regiecheck heeft plaatsgevonden, is duidelijk of degene al bekend is bij de andere partners.</p> <p><u>Stabiliteit voor afsluiten</u> Voordat het meldpunt een zaak afsluit, moet de situatie stabiel zijn. Soms is het wenselijk om Wijkzorg in te schakelen om voor stabiliteit te zorgen. Aanmelding gebeurt via de GGD bij de huisarts. Wanneer dit niet lukt (bijvoorbeeld als de huisarts niet is aangesloten), neemt het meldpunt contact op met de MADI om ambulante ondersteuning in te schakelen.</p>
<p>11</p>	<p>Evt. huisbezoek / informatie verzamelen / analyse van de situatie</p> <p><u>Activiteiten</u> De hulpverlener / behandelaar verzamelt informatie / inventariseert de problematiek en voert vervolgacties uit. Matcht deze met de reguliere zorg en neemt een besluit over de noodzakelijke zorg/behandeling.</p> <p>Tijdens het huisbezoek wordt de betrokkene op de hoogte gesteld dat er over hem/haar een melding is gedaan. De folder van de GGD wordt overhandigd om de betrokkene te informeren over rechten en plichten van de GGD en de gemeente.</p>

12

Klein Overleg (KO)

Driewekelijks wordt een Klein Overleg (KO) georganiseerd. De voorzitter van het Klein Overleg is een medewerker van het meldpunt. Bij alle Kleine Overleggen zijn de vaste deelnemers: Meldpunt Zorg en Woonoverlast, Politie en de GGD. Per stadsdeel kan worden bepaald of ook de MADi als vaste partner wordt uitgenodigd.

Andere partijen nemen alleen deel op basis van relevantie voor de casuïstiek.

Het Klein Overleg wordt per stadsdeel georganiseerd. De wijze waarop dit gebeurt is per meldpunt verschillend.

Alle zaken lopen via het Klein Overleg. In het Klein Overleg wordt bepaald of een Groot Overleg of een Uitvoerdersoverleg georganiseerd moet worden.

Een zaak wordt door de meldpuntmedewerker geagendeerd in het Klein Overleg:

- om de casusregie te bepalen
- om de voortgang te bespreken
- wanneer stagnatie optreedt
- om een casus af te sluiten (door meldpunt of op initiatief van de partner)
- om terugkoppeling aan de melder inhoudelijk af te stemmen. Het meldpunt neemt binnen 1 maand contact op met de melder.

Regie op meldpuntzaken

Regie kan zowel plaatsvinden op de inhoud en de kwaliteit van het traject als het bewaken van de voortgang. Om dit onderscheid duidelijk te hebben (en houden) hanteren we 2 verschillende begrippen:

- 1) Casusregie (GGD of door hen aangewezen partner)**
- 2) Procesregie (medewerker Meldpunt Zorg en Woonoverlast)**

Ad 1: Casusregie bestaat uit de volgende activiteiten:

- Uitvoeren van acties volgens afspraken in het Klein Overleg
- Afstemmen met andere partners wanneer de casus daarom vraagt (zowel inhoud als tijdslijnen)
- Terugkoppelen van de voortgang op de gemaakte afspraken in het Klein Overleg

Ad 2: Procesregie bestaat uit de volgende activiteiten:

- Communiceren met de melders op minimaal de volgende momenten:
 - schriftelijk bevestigen van de melding
 - 1^e terugkoppeling binnen 1 maand
 - bij afsluiting van de melding
- Bewaken van de afspraken over de casus (door degene die de casusregie heeft)
- Agenderen van zaken volgens de gemaakte afspraken

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Niet alleen de zaken die uit de tijd lopen of die stagneren (zie Doel Klein Overleg) ● Bespreekbaar maken van stagnaties, vertraging etc. ● Initiëren van een Uitvoerdersoverleg dan wel Groot Overleg na bespreking van een zaak ● Voorzitten van Klein Overleg ● Zorgdragen voor vastlegging van afspraken die worden gemaakt tijdens Klein Overleg ● Toezien op de naleving van de onderlinge afspraken in het convenant <p>Het meldpunt heeft altijd de procesregie op de voortgang van <u>alle</u> meldpuntzaken.</p> <p><u>Activiteiten voor organiseren / voeren van het klein overleg (afsprakenmodule)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agenderen data voor hele jaar in overleg met de partners / vastleggen in RIS - Koppelen te behandelen zaken / dossiers aan het overleg in RIS - Agenda met zaken uit RIS in PDF format e-mailen (via RIS / outlook) naar partners - Bespreken zaken / opstellen actielijst per zaak (deze wordt toegestuurd aan de partijen een week voorafgaand het volgende overleg) <p><u>Vastleggen van de bespreking van casus</u></p> <p>De info van de te bespreken zaak betreft : persoonsgegevens / situatieschets / meest recente afspraken omtrent de zaak.</p> <p>Wanneer JB-RA betrokken is, wordt de terugkoppeling van JB-RA altijd vastgelegd in het dossier met 1) reden voor opschaling en 2) verantwoordelijke</p> <p><u>Wanneer escaleren vanuit Klein Overleg</u></p> <p>Indien het -bij hoge uitzondering- noodzakelijk is dat er geëscaleerd moet worden, neemt de meldpuntcoördinator contact op met zijn leidinggevende (manager van de Gebiedspool). Dit is bijvoorbeeld wanneer partners onderling niet tot overeenstemming kunnen komen over acties of wanneer de partners de gemaakte afspraken niet nakomen.</p>
13	<p>Groot Overleg (GO)</p> <p>Het GO is besluitvormend met betrekking tot Einde Interventie inclusief optie 'laatste kans'.</p> <p>In het Groot Overleg zijn minimaal de volgende partijen aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Politie ● GGD ● Organisatie van Maatschappelijke Dienstverlening ● Leger des Heils ● GGZ <p>Op verzoek sluiten andere partijen aan -zoals bijvoorbeeld de woningcorporatie en Werk, Participatie & Inkomen afhankelijk van de problematiek.</p>

	<p>Het Groot Overleg vindt plaats indien noodzakelijk (wordt bepaald in het Klein Overleg)</p> <p>NB: Voor een overzicht van alle overlegvormen met karakteristieken zie bijlage 3.2</p>
14	<p>Uitvoerdersoverleg (UVO)</p> <p><u>Wanneer opschalen naar Uitvoerdersoverleg</u> Voor zaken waarin stagnatie optreedt, wordt een uitvoerdersoverleg belegd. Ook zaken die niet volledig passen in een bestaand behandelplan (zie stap 10), komen in een uitvoerdersoverleg om aanvullende maatregelen te nemen. Ook de voorbereiding van een Einde Interventie (EIV) EIV kan plaatsvinden in het uitvoerdersoverleg (UVO).</p> <p>In het uitvoerdersoverleg (UVO) staat 1 casus centraal met als doel te komen tot een afgestemde aanpak. De belangen van alle betrokkenen (kinderen, omwonenden) moeten worden belegd. Bij het uitvoerdersoverleg worden uitsluitend de bij de zaak inhoudelijk betrokken medewerkers uitgenodigd.</p> <p>Het uitvoerdersoverleg vindt plaats op aanvraag, vanuit het Klein Overleg. Wanneer de mogelijkheden uitgeput zijn, escaleert het meldpunt naar (bijvoorbeeld Overlast gevende Multi-Probleem Gezinnen-aanpak (OMPG)).</p>
15	<p>Beoordelen: Zaak afsluiten? Ja : naar stap 16 Nee : naar stap 10</p> <p><u>Wanneer wordt een zaak afgesloten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de overlast is gestopt / tot een aanvaardbaar niveau is teruggebracht en/of • Het zorgtraject 'onder controle' / stabiel verloopt • Bij een Einde Interventie wordt afgesloten nadat ontruiming heeft plaatsgevonden
16	<p>Afsluiten melding</p> <p>Alle meldpuntzaken worden afgesloten in / via het Klein Overleg</p> <p>In RIS wordt de zaak afgesloten waarbij de reden voor afsluiting wordt geregistreerd.</p> <p><u>Wie wordt geïnformeerd bij afsluiten</u> Bij afsluiting van een zaak wordt de melder telefonisch geïnformeerd. Nieuwe informatie van de melder bij dit telefoontje kan leiden tot heropening van de zaak. Vervolgens bevestigt het meldpunt de afsluiting per brief (incl. tevredenheidsonderzoek).</p> <p>Doordat afsluiting in Klein Overleg plaatsvindt, zijn de Politie en GGD reeds geïnformeerd.</p>

Wanneer andere partners betrokken zijn geweest, worden deze eveneens door het meldpunt geïnformeerd.

NB: *Indien in het Klein Overleg wordt besloten dat er geen afsluitingsbrief wordt gestuurd, moet de motivatie in RIS worden opgenomen.*

Treiteraankpak

Na het succesvol afsluiten van een treiteraankpak zaak wordt de casus bij afsluiting altijd afgeschaald naar het Meldpunt. Vanuit het meldpunt (na evt. monitoren) wordt de zaak ook afgesloten.

Periodieke processen

Verwerken Evaluaties Dienstverlening

- Verzamelen van de ingevulde evaluaties (beheerder van de mailbox)
- Ordenen van kwalitatieve informatie en scores (projectsecretaris)
- Agenderen voor het eerstvolgende Projectteam (projectsecretaris)
- Beoordelen van de informatie en bepalen van de punten waarop actie nodig is (projectteam)
- Waar nodig: bespreken actiepunten met partners (projectteam)
- Agenderen van de Evaluatie Dienstverlening en de actiepunten in het coördinatorenoverleg (projectsecretaris)
- Uitwerken van de actiepunten naar nieuwe procesafspraken (coördinatorenoverleg)
- Communiceren en invoeren nieuwe afspraken (coördinatoren)

Opschonen / verwijderen dossiers RIS (elk kwartaal)

De bewaartermijn voor Zorg en Woonoverlast dossiers is 5 jaar (zie ook convenant meldpunt Zorg en Woonoverlast, artikel 'bewaren van persoonsgegevens'). Elk kwartaal wordt een lijst uitgedraaid van zaken die langer dan 5 jaar afgesloten zijn. Het meldpunt geeft aan dat het dossier vernietigd kan worden tenzij er legitieme redenen zijn om dit niet te doen.

Autorisatieprocedure

De werkwijze voor toegang tot de applicatie loopt op dit moment via de coördinatoren van de meldpunten.

Bij het centraliseren van het beheer van RIS zal ook de autorisatieprocedure worden gelijkgetrokken met de werkwijze zoals die bij de andere werkprocessen binnen RIS wordt gehanteerd.

Overleginstrumenten Meldpunt Zorg en Woonoverlast

	Doel	Deelnemers	Agenda	Frequentie
Klein Overleg (KO)	Bepalen casusregie Voeren procesregie Afsluiten casus Signaleren behoefte aan Groot Overleg (GO) of Uitvoerdersoverleg (UVO)	Vast : GGD / Politie Variabel : afhankelijk van de problematiek	Meerdere zaken	3 wekelijks
Groot overleg (GO)	Besluitvormend : Einde Interventie (EIV) / laatste kans	Vast: Politie / GGD/ MADI / Leger des Heils / GGZ / HVO Variabel: afhankelijk van de problematiek	Meerdere zaken	Indien noodzakelijk
Uitvoerdersoverleg (UVO)	Bespreken / vlottrekken complexe zaak	De inhoudelijk betrokken partners bij de zaak en eventueel convenantpartners obv hun expertise	Specifieke zaak	Op aanvraag
Caseloadoverleg	Elkaar op de hoogte houden van de lopende zaken/acties	Woningcorporatie en meldpunt	Alle lopende zaken en nieuwe zaken van 1 woningcorporatie	Minimaal 1 keer per kwartaal

Ontruimings-overleg	Voorkomen ontruimingen wegens huurschuld	Meldpunt Zorg en Woonoverlast, Werk Participatie & Inkomen, MADI	Stagnerende zaken en recidive	1x per maand
----------------------------	--	--	-------------------------------	--------------

1D Vaste contactmomenten vanuit het Meldpunt Zorg en Woonoverlast met de melder

Het Meldpunt is er verantwoordelijk voor dat de melder geïnformeerd wordt over de gang van zaken rondom de melding. Hierbij kan er niet altijd over de inhoud gecommuniceerd worden vanwege regels omtrent privacy. Toch is het van belang contact te houden met de melder, zodat deze in hoofdlijnen betrokken blijft bij het oplossen van zijn of haar melding. Er zijn daarom een paar vaste momenten afgesproken voor het Meldpunt om in ieder geval contact met de melder te hebben:

- Bij digitale meldingen wordt binnen 1 werkdag contact opgenomen met de melder.
- Na een Klein Overleg neemt het meldpunt binnen 1 maand contact op met de melder.
- Het meldpunt neemt bij het afsluiten van een melding contact op met de melder.

Het meldpunt kan altijd naast deze vaste contactmomenten besluiten op andere momenten contact op te nemen met de melder.