**Landelijk meldnummer niet-acuut – de belangrijkste vragen beantwoord**

Geacht meldpunt,

Uiterlijk 1 juli a.s. wordt het Landelijk Meldnummer niet-acuut operationeel. Vanaf dat moment worden alle bestaande regionale meldpunten in Nederland gekoppeld aan dit Landelijk Meldnummer.

Wij hebben GGD GHOR Nederland gevraagd alle meldpunten in kaart te brengen, zodat Tele 2 voldoende informatie heeft om een beller juist te kunnen doorverbinden. Dank dat u hier, in deze roerige periode, tijd en aandacht aan heeft besteed om de lijst compleet te maken.

Wij hebben gemerkt dat er nog vele vragen zijn over dit Meldnummer en daarom is deze nieuwsbrief opgesteld. Hopelijk geeft dit informatie over de meest voor de hand liggende kwesties die hierover spelen.

Wij zullen begin juni nogmaals een nieuwsbrief sturen met de meest actuele informatie omtrent het Landelijk Meldnummer en de communicatie hierover naar het brede publiek.

Indien u na het lezen van deze nieuwsbrief nog onbeantwoorde vragen heeft, kunt u contact opnemen met Jacqueline Timmer-Smeele via jm.smeele@minvws.nl.

 **Wat is het Landelijke Meldnummer niet-acuut?**Het Landelijk Meldnummer niet-acuut is een digitaal doorschakelnummer voor niet-acute zorgen over kwetsbare personen, waaronder personen met verward gedrag. Het nummer schakelt de beller door naar het juiste regionale meldpunt. Daarvoor is het nodig het postcodegebied te noemen van degene over wie iemand belt. Het regionale meldpunt zal de melding aannemen, beoordelen of actie nodig is en, als dit het geval is, welke actie, door wie en wanneer. Het Landelijk Meldnummer is een 0800-nummer, dat gratis is voor de beller.
De beller krijgt bij het Landelijk Meldnummer dus géén persoon aan de lijn, er vindt dan ook géén triage plaats. Zo wordt ervoor gezorgd dat iemand niet twee keer zijn of haar verhaal hoeft te doen. Ook zorgt dit ervoor dat de eventuele zorgverlening die uit een melding kan voortkomen, direct kan worden opgepakt in de juiste regio, op de wijze zoals in die regio gebruikelijk is.

**Waarom komt er een Landelijk Meldnummer niet-acuut en wat is het doel van dit nummer?**In zijn eindrapportage heeft het Schakelteam Verwarde Personen geadviseerd om een landelijk 24/7 advies- en meldnummer te realiseren voor de melding van niet-acute signalen, dat doorschakelt naar bestaande regionale meldpunten. De staatssecretaris heeft het advies omarmd en toegezegd dat het landelijk meldnummer voor de zomer van 2020 operationeel is.

Het doel van het Landelijk Meldnummer is het vergroten van de vindbaarheid van de regionale meldpunten, ook voor degenen die zorgen hebben over iemand die zich in een andere regio bevindt. Hoe groter de landelijke dekking van regionale meldpunten en hoe vollediger de aansluiting van het Landelijk Meldnummer op alle bestaande regionale meldpunten, hoe beter kwetsbare mensen, maar ook bellers met zorgen over een kwetsbare medemens, kunnen worden geholpen.

**Gaat het telefoonnummer Landelijk Meldnummer niet-acuut heten?**Nee, de naam ‘Landelijk Meldnummer niet-acuut’ is een werknaam. De Directie Communicatie denkt na over een goede en aansprekende naam. Dat doen ze in samenwerking met een klankbordgroep, waarin ook het veld is vertegenwoordigd. Doel is dat voor burgers duidelijk is in welk geval het landelijke nummer kan worden gebeld.

**Wat wordt er van mijn meldpunt verwacht als we worden gekoppeld aan het Landelijk Meldnummer?**In principe hoeft u niets te doen om gekoppeld te kunnen worden aan het Landelijk Meldnummer. Wel is het, voor een goede doorverbinding, van belang grote wijzigingen door te geven. Denk aan andere openingstijden, een nieuw telefoonnummer van het meldpunt of storingen. Over hoe u dit kunt doorgeven, volgt meer informatie in een volgende nieuwsbrief. Daarnaast zal er ten behoeve van de evaluatie van het Landelijk Meldnummer begin 2021 om informatie (data) worden gevraagd door de onderzoekers. Dit zal zo veel als mogelijk op basis van de data van Tele2 zijn en de data die de meldpunten zelf al (standaard) verzamelen.

**Betekent de komst van het Landelijk Meldnummer niet-acuut dat ik er in mijn regio/gemeente nóg een nummer bijkrijg?**Nee, het Landelijk Meldnummer is geen extra nummer voor de gemeenten en regio’s, maar een telefoonnummer dat aansluit op/doorschakelt naar het reeds bestaande telefoonnummer van het meldpunt voor niet-acute zorgen. Het Landelijk Meldnummer vervangt daarmee niet het regionale of gemeentelijke meldpunt. Regio’s en gemeenten blijven het telefoonnummer van hun meldpunt gebruiken en zullen ook via die route meldingen blijven ontvangen.

 **Kan ik het meldpunt voor niet-acute zorgen combineren met, bijvoorbeeld, de meldfunctie voor de Wvggz?**Ja, dat kan. Wij zien al dat veel gemeenten/regio’s ervoor kiezen het regionale meldpunt voor niet-acute zorgen te combineren met de meldfunctie voor de Wvggz (en eventuele andere meldnummers). Dit is aan gemeenten en regio’s zelf om te beslissen.

**Wie kunnen bellen naar het Landelijk Meldnummer niet-acuut?**Het Landelijk Meldnummer niet-acuut is bedoeld voor burgers die (niet-acute) zorgen hebben over anderen, zoals een buur, buurtgenoot, kennis of familielid (op afstand). De verwachting is dat politie en professionals over het algemeen goed bekend zijn met de regionale sociale kaart en rechtstreeks naar het regionale meldpunt zullen bellen. Maar in principe kan iedereen bellen naar het Landelijk Meldnummer niet-acuut.

**Wanneer is het Landelijk Meldnummer bereikbaar en wat betekent dit voor het meldpunt in mijn gemeente of regio?**Het Landelijk Meldnummer niet-acuut kan altijd (24/7) worden gebeld, maar dat betekent niet dat een beller via het Landelijk Meldnummer altijd direct in contact komt met een regionaal meldpunt. In de gevallen dat een beller via het Landelijk Meldnummer belt voor een regio met een 24-uurs dienst, is dit uiteraard wel het geval.
Bij de regionale meldpunten die niet 24/7 bereikbaar zijn (dat is in de meeste gevallen zo), krijgen bellers naar het Landelijk Meldnummer de mogelijkheid om op werkdagen van 9:00 uur tot 21:00 uur doorverbonden te worden met MIND Korrelatie. MIND Korrelatie neemt géén meldingen aan en koppelt niet terug aan het regionale meldpunt. MIND Korrelatie kan de beller wel aanhoren en meedenken/adviseren.
In de gevallen dat het betreffende regionale meldpunt een antwoordapparaat met inspreekfunctie heeft na sluitingstijd, kan de beller er ook voor kiezen om daar een (terugbel)boodschap achter te laten.
Bij de regionale meldpunten die geopend zijn tijdens kantooruren is het voor het informeren van bellers na 21:00 uur en in het weekend raadzaam om, als er geen antwoordapparaat met inspreekfunctie is, in ieder geval een bericht te laten horen met informatie wanneer en hoe er wel contact kan worden opgenomen met het betreffende meldpunt.

**Wat gebeurt er in de regio’s waar nog geen meldpunt aanwezig is? Wat is de rol van Korrelatie?**Voor plekken waar nu nog geen regionaal meldpunt aanwezig is, is een achtervang geregeld, zodat bellers toch iemand aan de lijn krijgen. Deze achtervang zal worden verzorgd door MIND Korrelatie. Ook in dit geval neemt MIND Korrelatie géén meldingen aan en wordt er niet teruggekoppeld aan de regio. MIND Korrelatie kan de beller wel aanhoren en meedenken/adviseren.
GGD GHOR Nederland gaat ook onderzoeken welke gemeenten geen meldpunt hebben en adviseren wat er eventueel nodig is om daar toch een meldpunt in te richten.

 **Wat houdt de wettelijke borging van de regionale meldpunten in?**De wettelijke borging van de regionale meldpunten niet-acute zorg wordt voorbereid. Dit loopt mee in het bredere, interdepartementale traject Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP), in de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams). Het gaat over het opnemen – in de Wmo 2015 – van een opdracht aan gemeenten om te zorgen voor een meldpunt niet-acuut en de borging van de benodigde gegevensverwerking. De internetconsultatie hiervoor is gestart: <https://www.internetconsultatie.nl/meervoudigeproblematiek>
De Wams zal naar verwachting per 1 januari 2022 in werking treden.

**Het Landelijk Meldnummer start uiterlijk per 1 juli a.s. Betekent dit dat de communicatie over het Landelijk Meldnummer dan ook start?**Nee, de landelijke communicatie over het meldnummer zal na de zomer starten, zodat in de tussenliggende periode de kinderziekten zo veel mogelijk kunnen worden opgelost. Het daadwerkelijke startmoment van de communicatie moet binnen VWS worden afgestemd met andere communicatietrajecten.
De Tweede Kamer zal, zodra het Landelijk Meldnummer is gestart, hierover worden geïnformeerd. Daarmee zal niet worden gewacht tot na de zomer.

 **Hoe ziet de communicatie over het Landelijk Meldnummer er uit?**Voor de communicatie over het Landelijk Meldnummer niet-acuut is een klankbordgroep ingericht waarin o.a. een ervaringsdeskundige, vertegenwoordigers van pilots van regionale meldnummers, GGD GHOR Nederland, de VNG en de politie zitting hebben. De klankbordgroep denkt mee over de kernboodschap. Het wordt geen grootse campagne via radio/televisie/abri’s. Er wordt nog nagedacht over een goede vorm. De communicatie zal zich richten op burgers in het algemeen.

**Wat betekent de landelijke communicatie voor de communicatie over het meldpunt in mijn gemeente of regio?**De communicatie over het meldpunt in de eigen gemeente of regio kan naast de communicatie over het Landelijk Meldnummer blijven bestaan. De eigen communicatie is immers toegespitst op de inwoners in de eigen gemeente of regio en daarmee van groot belang voor de lokale vindbaarheid van het nummer.

 **Hoe vaak zal het Landelijk Meldnummer worden gebeld?**Het is nog niet duidelijk of het Landelijk Meldnummer, nadat de landelijke communicatie is gestart in het najaar, veel zal worden gebeld. Voor een deel zal dat afhangen van de actualiteit: bij incidenten zal in de media meer aandacht worden gegeven aan het landelijke nummer. De communicatie zal niet groots worden opgezet. In 2021 wordt geëvalueerd hoe vaak het Landelijk Meldnummer is gebeld, of dit nummer naar behoren functioneert en hoe gemeenten en regio’s het Landelijk Meldnummer ervaren.