

Factsheet Meldpunt eenzaamheid

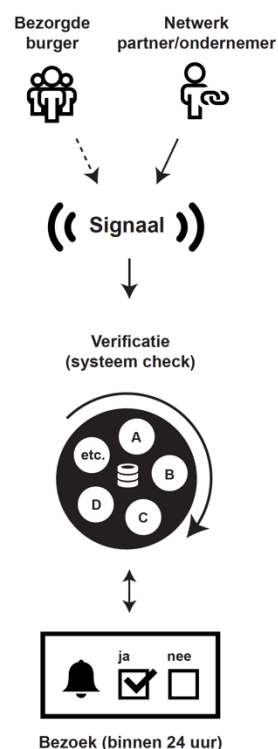
3 april 2019

Eenzaamheid is een urgent en complex vraagstuk, dat we alleen *met elkaar* kunnen aanpakken. Het signaleren van (mogelijke) eenzaamheid bij bewoners is daarbij vaak een eerste stap. Als mensen vermoeden dat iemand in hun omgeving met eenzaamheid te maken heeft, dan heeft het de voorkeur dat ze zelf naar iemand toestappen om hun zorgen te delen. Maar dat kunnen, willen of durven mensen niet altijd. Voor die situaties is het goed dat burgers, vrijwilligers, ondernemers en professionals hun zorgen tóch ergens kunnen delen. Daarvoor is het Meldpunt Eenzaamheid bedoeld: om vermoedens over eenzaamheid te ontvangen én ervoor te zorgen dat iemand anders contact kan leggen. Om vanuit dat contact de situatie te verkennen en, indien nodig, gewenst én (uitsluitend) met instemming van de betrokkene, vervolgstappen te zetten.

Het voorstel

Praktisch gezien gaat het bij met Meldpunt om het volgende:

- Het Centrum voor Publiek Innovatie levert een mobielvriendelijke website, bijvoorbeeld `meldeenzaamheid[gemeentenaam].nl`, waar iedereen een melding kan doen door het invullen van een kort vragenformulier. Met postcode, huisnummer en de aanleiding van melding (via een keuzemenu).
- De melding komt bij een hulpverlener binnen (door partijen is zélf te bepalen welke meldingen bij wie binnenkomen); deze gaat op huisbezoek binnen maximaal 48 uur. En deze handelt naar bevind van zaken, afhankelijk van de aangetroffen situatie, waaronder:
 - vragen van toestemming voor contact, registratie en doorverwijzing;
 - zorgen voor opvolging;
- De hulpverlener noteert de resultaten door het aanklikken van enkele opties in het meldpuntsysteem. Deze gegevens worden automatisch gewist na 28 dagen.
- De melder krijgt bericht over de opvolging van zijn melding, maar alleen 'dat' er iets is gedaan, zonder enige inhoudelijke informatie (in verband met privacy).
- Kosten: €5.000 eenmalig en € 0,10 per inwoner per jaar voor vier jaar, inclusief beheer, onderhoud, helpdesk, doorontwikkeling, train-de-trainer, gebruikstraining(en) en voorlichting. Exclusief maatwerkoplossingen en eigen tijd voor introductie en coördinatie.



Aandachtspunten

- Praktijkervaring in Rotterdam leert dat zo'n 70% van de daadwerkelijke meldingen gaan over eenzaamheid en sociaal isolement. Loos alarm is 10%. Overig is: aan huis gebonden, opgenomen, verward.
- De praktijk leert dat de acceptatie van deze oplossing heel hoog ligt, ondanks aanvankelijke scepsis of terughoudendheid.
- Opvolging moet altijd door getrainde gesprekspartners zoals professionals of goedgeschoolde vrijwilligers gebeuren om het verhaal achter het verhaal te herkennen, en omdat soms heftige situaties worden aangetroffen.
- Naast de techniek als randvoorwaarde zijn cruciaal:
 - bekend maken en houden van meldpunt (onder andere via het VWS-programma Eén tegen eenzaamheid);
 - het beschikbaar zijn van hulpverleners;
- In de communicatie is het belangrijk om het meldpunt als *aanvullend* instrument te positioneren (louter om signalen binnen te krijgen), naast en volgend op directe zorgzaamheid van mensen onder elkaar. Te gebruiken wanneer mensen zelf niet kunnen of willen handelen naar mensen bij wie ze eenzaamheid vermoeden.
- Het meldpunt kan in elke huisstijl worden geïntegreerd en via verschillende kanalen bereikbaar zijn, zoals WMO-pagina en/of doelgroep pagina's.
- De oplossing voldoet volgens aanbieder CPI aan AVG-wetgeving:
 - een gemeente moet op signalen kunnen reageren;
 - er wordt minimaal vastgelegd (adres, reden en meldende organisatie);
 - de aangemelde persoon heeft de mogelijkheid om aan te geven dat alle gegevens direct verwijderd moeten worden; dit kan ter plekke gebeuren;
 - de melder krijgt alleen terugkoppeling over het proces: wel/niet bezoek gebracht, maar niet over de inhoud;
 - alle meldingen worden na vier weken automatisch verwijderd, met uitzondering van 4-cijferige postcode;
 - toegang tot het systeem is alleen voor geautoriseerde personen en alleen voor eigen signalen.
- Desgewenst kan het Meldpunt ook voor andere gemeentelijke meldpunten in het sociale domein gebruikt worden. Bijvoorbeeld voor verward gedrag of verborgen vrouwen. Dit om meerdere meldpunten naast elkaar te voorkomen.