

De Minister van VWS, Mevrouw E.I.
Schippers
cc de Minister van V&J, dhr. S.A. Blok,
en de voorzitter van de Directieraad
VNG, mw. J. Kriens

Advies niet-acute melding personen met verward gedrag

Den Haag, 24 februari 2017

Geachte minister Schippers,

Hierbij bied ik u namens het Schakelteam Personen met Verward Gedrag het door u gevraagde advies over niet-acute melding over personen met verward gedrag aan.

Het Schakelteam heeft hierover – in een gezien de korte termijn waarop dit advies tot stand moest komen globale en informele ronde – op beleidsniveau de volgende partijen geconsulteerd: GGZ Nederland, GGD-GHOR, de Politie, Federatie Opvang, LPGGz/MIND, Ypsilon, VGN en Bureau Regioburgemeesters. De eerste reactie van deze partijen is waar mogelijk in het advies verwerkt.

Het Schakelteam adviseert u om, zo mogelijk met medeneming van de uitkomsten van nader onderzoek, met de mede-opdrachtgevers van het Schakelteam VenJ en de VNG een principe-afspraken te maken over de inrichting van het proces van niet-acute melding. Het gaat daarbij in de optiek van het Schakelteam om de inrichting van regionale advies- en meldpunten en het instellen van een landelijk telefoonnummer dat daar rechtstreeks naar doorschakelt, conform dit advies.

Het 'Bestuurlijk overleg personen met verward gedrag' van 12 april aanstaande lijkt daarvoor een geschikt moment.

Met vriendelijke groet,

Onno Hoes
Voorzitter Schakelteam Personen met Verward Gedrag



Advies niet–acute melding personen met verward gedrag

Inge Braamse–Boele, ervaringsdeskundige: “Een regionaal advies– en meldpunt zou voor mijn omgeving en mij zeker van toegevoegde waarde zijn. Ik heb gemerkt dat de mensen in mijn omgeving in het verleden vaak door de bomen het bos niet meer zagen als het minder goed met mij ging en zij daarvoor iets van hulp wilden inschakelen. Hierin zou het goed zijn als er in ieder geval een regionaal meld– en adviespunt zou zijn waar zij naartoe zouden kunnen bellen. Een landelijk nummer boven deze meldpunten hangen lijkt mij een goede zaak” (zie ook bijlage 1)

Samenvatting

Het Schakelteam Personen met Verward Gedrag adviseert ten aanzien van niet–acute meldingen over personen met verward gedrag:

- Een nieuw landelijk telefoonnummer voor adviezen en meldingen over mensen die de grip op hun leven (even) kwijt zijn in te richten ten dienste van een goede bereikbaarheid van regionale– advies en meldpunten.
- Regionaal 24 uur bereikbare advies– en meldpunten voor mensen die de grip op hun leven (tijdelijk) kwijt zijn te laten inrichten waar vragen en meldingen kunnen worden opgepakt en uitgezet.
- Deze advies– en meldpunten waar mogelijk aan te laten sluiten bij bestaande advies– en meldpunten; het lijkt voor de hand te liggen om deze te beleggen bij de GGD’en of bij de regionale meldkamers.
- Erop toe te zien dat de regionale advies– en meldpunten beschikken over de juiste infrastructuur en het juiste netwerk om bij alle meldingen en adviesvragen te kunnen zorgen voor een adequate opvolging.



Inleiding en context

In het Algemeen Overleg GGZ op 24 januari van dit jaar heeft minister Schippers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – in vervolg op de toezegging hierover tijdens de begrotingsbehandeling in november vorig jaar – aan de Tweede Kamer gemeld dat het Schakelteam Personen met Verward Gedrag in februari met een advies komt over een meldnummer voor niet-acute gevallen van verward gedrag. Minister Schippers heeft aangegeven dat het Schakelteam op haar verzoek bekijkt of een landelijk nummer voor niet-acute zaken toegevoegde waarde heeft. Zij heeft in het betreffende Algemeen Overleg ook aangegeven dat in acute situaties 112 in elk geval gehandhaafd moet blijven.

Bouwstenen Vroegtijdige signalering en Melding

Zoals bekend werkt het Schakelteam met handvatten in de vorm van bouwstenen ter ondersteuning bij de opzet van een sluitende aanpak van de ondersteuning van mensen met verward gedrag. De vraag van minister Schippers naar een meldnummer heeft betrekking op de bouwstenen Vroegtijdige signalering (bouwsteen 3) en Melding (bouwsteen 4). Het Aanjaagteam heeft bij deze bouwstenen in zijn rapportages steeds het belang van het 24/7 bereikbaar zijn, weten waar je met je zorgen aangaande verward gedrag terecht kunt en een goede triage in de 112-meldkamer benadrukt (zie ook bijlage 2).

Niet-acute melding en het verband met acute melding

Gezien de vraag van minister Schippers focust dit advies op de niet-acute melding. Om tot een afgewogen voorstel te kunnen komen is het noodzakelijk om het complex van melding als geheel te overzien. Daarom zullen wij in ons advies ook kort op de acute meldingen ingaan. Het is in dit verband relevant om te vermelden dat onderzoeksbureau Strategies in Regulated Markets (SiRM) op dit moment in opdracht van Ambulancezorg Nederland (AZN) (en in samenwerking met politie en relevante branche- en beroepsorganisaties in de zorg) de verbetermogelijkheden onderzoekt op de meldkamers ambulance en politie, en bij minder acute meldpunten zoals 0900-8844. Dit onderzoek leidt na de zomer tot een 'Model melding' en raakt niet direct aan de voornaamste vraag van dit moment: de vraag of een landelijk meldnummer voor niet acute gevallen zinvol is.

Overweging

Acute meldingen

Als in de openbare ruimte in Nederland iemand met ernstig verward gedrag wordt aangetroffen, wordt meestal 112 gebeld en gaat de politie er in veel gevallen onmiddellijk op af. Het bellen van 112 voor spoedeisende zaken is niet omstreden. Er zijn ook geen signalen dat bij 112-meldingen waar echt acute hulp nodig is er niet tijdig gereageerd wordt. Wat op diverse plaatsen in het land wel blijkt is dat het voor de melders lastig te beoordelen is of het om verward gedrag gaat en of de melding werkelijk acuut is en het bellen van 112 rechtvaardigt. Er bestaat breed consensus over dat deze niet-acute meldingen bij voorkeur niet meer op de meldkamer 112 en bij de politie zouden moeten binnenkomen. Als dat onverhoopt toch gebeurt moeten niet-acute meldingen bij voorkeur als zodanig herkend worden, en worden doorgeleid en elders opgepakt. Hier wordt op diverse plaatsen in het land al aan gewerkt en deze vraag wordt ook opgepakt in het genoemde onderzoek van SiRM. Het Schakelteam benadrukt ook hier ten behoeve van een betere triage graag nogmaals het belang van specifieke kennis en deskundigheid rondom verwardheid op de meldkamer. Dit kan mogelijk in de vorm van het



toevoegen van een triage-medewerker aan de meldkamer met kennis van verward gedrag, of een aantal extra triagevragen.

Overigens wordt een deel van de acute vragen of meldingen ook via de huisarts naar de crisisdienst van de GGZ geleid.

Niet-acute meldingen

Het inrichten van een goede en voor iedereen altijd en overal bereikbare functie voor het uiten van zorgen, het vragen van advies en het doen van niet-acute meldingen over verward gedrag is in de optiek van het Schakelteam een essentiële aanvulling op het bestaande palet van mogelijkheden om melding te doen van of advies te vragen over verward gedrag. Teveel mensen weten niet waar ze met hun vraag naartoe kunnen en de politie wordt op dit moment nog teveel belast met niet-acute vragen gerelateerd aan verward gedrag.

Nieuw landelijk telefoonnummer

Een nieuw landelijk telefoonnummer speciaal voor personen met verward gedrag kan niet op brede steun rekenen. Als redenen worden genoemd dat als hiervoor gekozen zou worden aandacht voor andere kwetsbare personen die hulp nodig hebben ondergesneeuwd kan raken en er een versnipperd zorglandschap dreigt te ontstaan. Bovendien wordt er met het instellen van een landelijk nummer speciaal voor dit onderwerp de afweging over wat verward gedrag is nog belangrijker. De verantwoordelijkheid voor die afweging wordt bij degene die het nummer belt gelegd terwijl er geen duidelijke en voor 'het grote publiek' begrijpelijke definitie van wat daaronder precies wordt verstaan beschikbaar is, zo is de redenering.

Wel zijn de meeste geconsulteerde organisaties gematigd tot fervent pleitbezorger van één landelijk advies- en meldnummer voor het vragen van advies over en het melden van vaak een combinatie van zorgelijke factoren, zoals: (dreigende) huisuitzetting, verslaving, vervuiling, financiële schulden en psychiatrische problemen, en eventueel een verstandelijke beperking. Het gaat kortom om signalen over situaties waarin mensen de grip op hun leven (tijdelijk) kwijt zijn. De voordelen van een landelijk bereikbaar telefoonnummer zijn legio. Het kan de achterliggende gemeentelijke of regionale advies- en meldpunten een herkenbaar gezicht geven. Het is op dit moment zo dat deze telefoonnummers plaatselijk of regionaal onder de aandacht gebracht moeten worden. Over een nieuw landelijk nummer is ook beter te communiceren en het schept duidelijkheid voor 'het grote publiek'. Bovendien zal het instellen van een dergelijk nummer gemeenten of regio's er toe nopen hun advies- en meldpunten en achterliggende infrastructuur op orde te brengen.

Het Schakelteam adviseert de invoering van een nieuw landelijk 24/7 bereikbaar telefoonnummer voor burgers of professionals die zich zorgen maken over de situatie waarin een familielid, naaste, buur of cliënt/collega of iemand die ze toevallig tegenkomen zich bevindt. 'Verward gedrag' kan worden gezien als een belangrijke indicatie dat iemand de grip op zijn leven (tijdelijk) kwijt is en kan mogelijk speerpunt zijn van een publiekscampagne over het nieuwe telefoonnummer, maar het nummer is daar niet exclusief op gericht.

Dit nummer zal rechtstreeks naar het juiste gemeentelijke of regionale advies- en meldpunt moeten doorschakelen. Dit is van groot belang om een extra tussenstap te voorkomen. Het gaat dus puur om een technische voorziening, één ingang voor de achterliggende nummers zonder tussenkomst en registratie. De werkwijze die bij het landelijk nummer voor Veilig Thuis (0800-2000) wordt gebruikt – het inspreken van de naam van de woonplaats van degene waarover de adviesvraag of melding gaat waarna men wordt doorverbonden met het juiste regionale advies- en meldpunt – kan daarbij tot voorbeeld strekken.



Advies en meldpunt

Het is uiteraard noodzakelijk dat de infrastructuur achter het landelijk telefoonnummer goed op orde is. Het is in dat verband van belang te constateren dat de eerste ervaring met het werken met een regionaal of gemeentelijk telefoonnummer voor de niet-acute gevallen als positief kan worden beoordeeld. Het vorig jaar opgezette advies- en meldpunt voor personen met verward gedrag in Rotterdam leert dat dit voorziet in een behoefte en in staat is om effectief door te verwijzen. Het gaat in Rotterdam om een laagdrempelige, 24 uur bereikbare voorziening waar burgers en professionals die zich zorgen maken over (niet-acute) verward gedrag van een naaste (familielid, buur of cliënt/collega) naar kunnen bellen om advies te vragen of melding te doen. Aan de vragen en meldingen wordt opvolging gegeven met direct advies of doorverwijzing naar sociale wijkteams, de GGZ of team Vangnet en advies van de GGD. Het voordeel van een dergelijk advies- en meldpunt is dat het laagdrempelig en altijd bereikbaar is en iedereen er altijd adequaat kan worden geholpen.

Het Schakelteam adviseert vanuit de behoefte en eerste ervaring in het land om laagdrempelige en 24 uur bereikbare advies- en meldpunten aan te wijzen of in te richten waar eenieder die zich zorgen maakt over een naaste (familielid, buur of cliënt of collega) of iemand die ze toevallig tegenkomen die de grip op zijn leven (tijdelijk) kwijt is terecht kan voor niet-acute advies en niet-acute melding.

De beoogde 24-uurs bereikbaarheid is ingegeven door het gegeven dat situaties waarin mensen de grip op hun leven (tijdelijk) kwijt zijn zich ook buiten kantooruren voordoen (112 wordt hierover bijvoorbeeld ook regelmatig buiten kantooruren gebeld) en sluit aan op het belang van 24/7 beschikbaarheid voor het ontvangen van en waar nodig acteren op signalen, zoals ook door het Aanjaagteam bepleit.

Indien de 24-uurs beschikbaarheid een probleem vormt kan deze functie geleidelijk worden uitgebouwd in de tijd (bijvoorbeeld beginnen met bereikbaarheid van 7 tot 22 uur) en als de ernst van de problematiek in de regio of de schaalgrootte dit rechtvaardigt kan ook een samenwerking buiten kantooruren overwogen worden (regio x schakelt bijvoorbeeld buiten kantooruren door naar regio y), uiteraard mits de opvolging in alle gevallen goed geregeld kan worden.

Gemeentelijk of regionaal niveau, aansluiting op bestaande meldpunten

De beoogde advies- en meldfunctie sluit aan bij de taken van gemeenten in het kader van de publieke gezondheid en de Wmo, en de vraag aan gemeenten om te komen met een sluitende aanpak ten behoeve van de ondersteuning van mensen met verward gedrag. Als er gekozen wordt voor een advies- meldpunt op gemeentelijk niveau zullen er, zeker in gebieden waar de problematiek minder manifest is dan elders, waarschijnlijk onvoldoende meldingen binnenkomen om 24/7 bereikbaarheid te rechtvaardigen. Het ligt daarom meer voor de hand om voor de regionale schaal te kiezen.

Het spreekt voor zich dat als voor het landelijk telefoonnummer een bredere doelgroep wordt gekozen dan 'personen met verward gedrag' dit regionaal ook gebeurt. Dat maakt de aansluiting op bestaande meldpunten ook gemakkelijker. De beoogde functie sluit aan op de taken en het netwerk, het geografisch werkgebied én de aanwezigheid van bestaande meldpunten die benut zouden kunnen worden van de GGD'en. Gezien de beoogde 24/7 bereikbaarheid en het geografisch werkgebied sluit de beoogde functie ook aan op de regionale meldkamers 112. Dit laatste wordt overigens niet door alle geconsulteerde partijen ondersteund, gezien het acute karakter van meldingen die bij de meldkamer thuishoren.



Bestaande meldpunten waarop met deze functie voor personen met verward gedrag kan worden aangesloten zijn Advies- en Meldpunten OGGZ¹. Deze meldpunten richten zich op een breed palet aan problemen dat is geschetst in de paragraaf over een landelijk telefoonnummer. Een laagdrempelige voorziening voor personen met verward gedrag kan daarmee mogelijk worden geïncorporeerd in de bredere taak van de gemeenten ten aanzien van de openbare geestelijke gezondheidszorg.

Het Schakelteam adviseert om met de gemeenten als opdrachtgever van de GGD'en en de Veiligheidsregio's (die met de politie opdrachtgever zijn van de regionale meldkamers) in gesprek te gaan over een 24/7 bereikbaar advies- en meldpunt voor mensen die de grip op hun leven (tijdelijk) kwijt zijn – met specifieke aandacht voor personen met verward gedrag – op regionaal niveau. Het Schakelteam adviseert om in de overweging en de afstemming hierover in ieder geval de mogelijkheid tot aansluiting bij bestaande meldpunten (Meldpunten OGGZ, en eventueel Zorg en Overlast en Vangnet en Advies) mee te nemen.

Er zal hierbij goed moeten worden gekeken naar de verhouding tot bestaande landelijke meldpunten die raken aan dit onderwerp, zoals Veilig Thuis en het nummer voor Zelfmoordpreventie (113).

Het belang van opvolging een goede infrastructuur en de mogelijkheid om door te verbinden

Het is essentieel dat de regionale meldpunten beschikken over de juiste infrastructuur en het juiste netwerk om bij alle meldingen en adviesvragen te kunnen zorgen voor een adequate opvolging, waar nodig in de vorm van zorg of maatschappelijke ondersteuning. Van groot belang is dat de verontruste beller een handelingsperspectief kan worden gegeven. Belangrijke partners daarbij zijn in ieder geval: politie, verslavingszorg, LVB-instellingen, GGZ-instellingen, maatschappelijk werk, gemeentelijke sociale wijkteams en woningcorporaties. Ook organisaties die werken vanuit het cliënt- en familieperspectief zullen zoveel mogelijk moeten worden betrokken bij het opzetten en de achterliggende infrastructuur van het advies- en meldpunt. De mensen die de telefoon aannemen zullen moeten beschikken over een open blik en gedegen kennis van de brede range aan problematiek en mogelijke vervolgacties.

Behalve via 112 krijgt de politie ook veel niet-acute signalen over verward gedrag binnen op het nummer 0900-8844. Bij de politie bestaat dan regelmatig behoefte om de verbinding te zoeken met lokale netwerken. Een regionaal advies- en meldpunt kan daarvoor een goede ingang zijn. Verder biedt een dergelijk advies- en meldpunt bij niet-acute meldingen die toch bij de meldkamer 112 binnenkomen de mogelijkheid om door te verbinden. Omgekeerd is het ook van belang dat acute meldingen die onverhoopt bij het regionale advies- en meldpunt binnenkomen snel kunnen worden doorgezet naar de meldkamer 112.

In het kader van de Wet verplichte GGZ (WvGGZ, op 14 februari aangenomen door de Tweede Kamer) dienen gemeenten “de mogelijkheid te bieden melding te doen over personen voor wie de noodzaak tot geestelijke gezondheidszorg, die mogelijk zou moeten worden verleend met verplichte zorg, zou moeten worden onderzocht”.

Meldingen met de gedachte aan gedwongen zorg hebben natuurlijk een ander karakter dan meer algemene adviesvragen en meldingen over mensen die de grip op hun leven . Het ligt gezien de noodzaak tot het inrichten van de mogelijkheid om melding te doen, het moment van invoering en het raakvlak dat er is, wel voor de hand om te verkennen of beide vormen van advies- en meldpunt op enigerlei wijze te combineren zijn.

¹ (van de 25 GGD'en hebben er 21 tenminste één Meldpunt OGGZ - stand van zaken 2015).



Het Schakelteam geeft u in overweging om bij de mogelijke inrichting en financiering van regionale advies- en meldpunten en het eventuele nieuwe landelijke telefoonnummer conform bovenstaand advies te onderzoeken of en in hoeverre aansluiting kan worden gevonden bij de in te richten meldfunctie in het kader van de WvGGZ.

Nader onderzoek nodig

Het is op dit moment onbekend wat het aantal te verwachten adviesvragen en meldingen per regio is. Verder brengt het inrichten of uitbreiden van regionale advies- en meldpunten of regionale meldkamers naar verwachting extra kosten met zich mee. Dit vergt nader onderzoek.

Het Schakelteam adviseert de kosten die dit met zich meebrengt nader te onderzoeken. Het is uiteraard raadzaam om hierbij rekening te houden met bestaande regionale meldpunten waar op kan worden aangesloten en met de mogelijke verbinding met de meldfunctie WvGGZ. Ook is het raadzaam om de technische mogelijkheden van een landelijk telefoonnummer en de kosten daarvan te verkennen. Voor beide onderdelen is het van belang om een inschatting van het te verwachten aantal adviesvragen en meldingen mee te kunnen nemen.



Bijlage 1

Ervaringsdeskundige

Om een indruk te geven van hoe dit advies bij een ervaringsdeskundige landt de volgende reactie van Inge Braamse-Boele:

Als verward persoon zelf en in overleg met mijn omgeving zou een landelijk nummer met daarachter een regionaal meld- en adviespunt zeker toegevoegde waarde hebben. Zo benoemde mijn man dat hij, toen ik op een gegeven moment van huis was weggelopen terwijl ik verward was, niet goed wist of hij daarvoor 112 kon bellen. Een apart nummer speciaal voor dit soort situaties was voor hem makkelijker geweest om te bellen. Hij had dan waarschijnlijk ook eerder gebeld, wat goed was geweest gezien het feit dat ik op dat moment onderweg was naar een brug om daarvan af te gaan springen. Dit nummer zou dan natuurlijk wel ook een korte lijn met de meldkamer moeten hebben zodat er snel gehandeld kan worden als de medewerker inschat dat de situatie toch acuut is. In het schrijven over deze discussie wordt dit als nadeel benoemd, dat er bij een acute situatie een te lange lijn met de acute diensten zou zijn. Wij hebben hierin het idee dat als het aparte nummer goed functioneert, het juist zou kunnen maken dat mensen minder schromen om te bellen en er dus in acute situaties ook eerder gereageerd zou kunnen worden.

Voor personen die bekend zijn met verward gedrag en hun omgeving zou zo'n nummer dus een goede optie zijn, en is een eventueel nieuw nummer wellicht ook goed algemeen bekend te maken. Ik heb zelf wel mijn vraagtekens bij mensen die op dit gebied geen kennis hebben en geconfronteerd worden met iemand met verward gedrag. Het zou mooi zijn als zij dit aparte nummer zouden kennen en daarnaar zouden bellen, maar de vraag is hoe realistisch het is om het nummer zo bekend te maken dat de gemiddelde burger er wetenschap van heeft.

Een regionaal advies- en meldpunt zou voor mijn omgeving en mij zeker van toegevoegde waarde zijn. Ik heb gemerkt dat de mensen in mijn omgeving in het verleden vaak door de bomen het bos niet meer zagen als het minder goed met mij ging en zij daarvoor iets van hulp wilden inschakelen. Hierin zou het goed zijn als er in ieder geval een regionaal meld- en adviespunt zou zijn waar zij naartoe zouden kunnen bellen. Een landelijk nummer boven deze meldpunten hangen lijkt mij een goede zaak, met de aantekening uit de vorige alinea erbij. Ik denk dat het uitgangspunt dan ook niet zou moeten zijn dat alle niet-acute meldingen voortaan naar dat nummer gaan, maar dat een deel daarvan ook nog steeds bij 112 zal binnen komen. Van daaruit kunnen deze meldingen dan hopelijk weer goed doorverwezen worden naar het aparte landelijke nummer, natuurlijk na goede triage. Want meer ggz-expertise in de meldkamer lijkt mij een noodzaak, gezien de hoeveelheid meldingen die hiermee te maken hebben. Mijn eigen ervaring is ook dat bellen met 112 als ik verward was vaak niet goed ingeschat en begrepen werd, zowel in situaties waarin ik zelf belde, als wanneer mijn omgeving contact zocht.

Al met al is het wel ontzettend fijn te zien en merken dat er op diverse terreinen, ook dus op het gebied van melding, zo nagedacht wordt over verbeteringen.



Bijlage 2 Uit de rapportages van het Aanjaagteam

Bouwsteen 3 Vroegtijdige signalering

“(Het fijnmazig netwerk in de wijk) is 24/7 bereikbaar voor het ontvangen van en acteren op signalen.” (...)

“Samenwerking met alle partners en 24/7 bereikbaarheid, beschikbaarheid en inzetbaarheid van kennis van verward gedrag is nodig op niveau van buurten en wijken.” (Bron: eerste tussenrapportage Aanjaagteam).

Voor een goed werkende aanpak is het van belang om 24/7 bereikbaar te zijn in de regio zodat signalen kunnen worden ontvangen en daarop kan worden geacteerd. Er zijn tal van meldpunten op het terrein van zorg en overlast, zowel lokaal als nationaal. Maar deze zijn niet altijd herkenbaar, bereikbaar of bekend. Ook hebben ze verschillende doelen, zoals lotgenotengesprekken of melding van overlast. Vaak wordt bij problemen het meest bekende nummer gebeld, 112 of 0900-8844. Ook worden signalen van naasten nog niet altijd goed gehoord en serieus genomen door zorgprofessionals. (...) “Regel ook 24/7 meldpunten voor het doorgeven van signalen (zorgen of ervaren overlast) in niet-acute situaties.” (...) (Bron: tweede tussenrapportage Aanjaagteam)

“Door samen signalen vroegtijdig te herkennen, kan er direct doorgepakkt worden. De persoon zelf, burens, familie en professionals herkennen signalen en weten waar ze met zorgen terecht kunnen. Signalen zien, melden en oppakken kan dag en nacht.” (Bron: eindrapportage Aanjaagteam)

Bouwsteen 4 Melding

“In de meldkamer is specifieke deskundigheid aanwezig rondom verwardheid, iemand die herkent dat er iets meer aan de hand kan zijn, waardoor tijdig de juiste professional ingeschakeld kan worden. Wanneer geacteerd moet worden door een zorgprofessional, gaat waar nodig de politie ter ondersteuning mee. Als er geen sprake is van een strafbaar feit, heeft de politie niet de leiding.(...)”

“In de meldkamer is personeel aanwezig dat toegerust is met kennis van verwardheid (multidisciplinair).” (...) “In de meldkamer is er een screeningshulpmiddel beschikbaar voor de centralisten, waarmee risico’s voor de persoon en de omgeving goed ingeschat kunnen worden en bepaald kan worden welke actoren (zorgprofessional en/of politie) aan zet zijn voor de beoordeling van het vervolgtraject. (...)” (Bron: eerste tussenrapportage Aanjaagteam)

“Als iemand verward is en een gevaar vormt voor zichzelf of anderen of hij begaat een strafbaar feit dan wordt vaak 112 gebeld. De 112-meldkamer beschikt over deskundigheid op het terrein van verwardheid en is alert op signalen daarvan. Zo kan wanneer nodig meteen de juiste professional en passend vervoer ingeschakeld worden.” (Bron: eindrapportage Aanjaagteam)