VERWEY JONKER Instituut

Als de bezorger bezorgd is

Hoe meldingen van niet-pluisgevoelens kunnen worden opgevolgd

Matthijs Uyterlinde | Freek de Meere | Gijs Verwaijen

Inhoud

1 Inleiding 3

2 Onderzoeksaanpak 4

3 Werkwijze niet-pluis-meldingen 5

Stap 1: Ontvangst van de melding 5

Stap 2: Beoordeling van de melding 6

Stap 3: Contactlegging

Stap 4: Opvolging 6

4 Werkt het? 8

4.1. Meerwaarde van niet-pluismeldingen via PostNL 8

4.2. Relatie met bestaande werkprocessen 8

4.3. Anoniem melden zonder informatie 9

4.4. Aandachtspunten 9

1 Inleiding

Sociaal Werk Nederland en PostNL werken sinds maart 2024 samen om post- en pakketbezorgers de mogelijkheid te bieden ‘niet pluissignalen’ over bewoners te melden bij een lokale sociaalwerkorganisatie. Sociaalwerkorganisaties helpen buurtbewoners om aangehaakt te blijven en ze ondersteunen hen in dagelijks functioneren. Ze bieden diverse vormen van ondersteuning en hulp, zoals maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, kinder- en jongerenwerk en buurtwerk. Zo versterken ze de veerkracht en het welzijn van bewoners en buurten.

Als een post- en pakketbezorger het gevoel heeft dat het niet helemaal goed gaat met iemand, bijvoorbeeld omdat men verward gedrag vertoont, omdat de gordijnen de hele dag dicht blijven of de post zich opstapelt op de deurmat, kan deze via een QR-code de postcode en het huisnummer doorgeven. Deelname is vrijwillig, dus de bezorger bepaalt zelf om wel of niet mee te doen, en de melding gebeurt anoniem. Aanvankelijk werd alleen het adres gemeld, maar sinds april 2025 werkt PostNL met een formulier waarop de bezorger kan aangeven waarop het niet-pluisgevoel betrekking heeft: ‘het huis’, ‘het gedrag van de bewoner’, ‘iets wat de bewoner heeft gezegd’ of op ‘iets anders’.

De niet-pluismelding komt vervolgens binnen bij een sociaalwerkorganisatie in de betreffende gemeente. De sociaalwerkorganisatie weet niet wie gemeld heeft en omdat de melding anoniem is, kan er geen contact worden opgenomen met de melder. Hier is bewust voor gekozen; enerzijds om het melden laagdrempelig te houden voor bezorgers en anderzijds om te voorkomen dat er onduidelijke kwalificaties over buurtbewoners worden doorgestuurd. Ook vindt er geen terugkoppeling plaats naar de melder over de opvolging ervan.

In 2024 zijn er ruim 600 niet-pluismeldingen gedaan door post- en pakketbezorgers in 260 gemeenten. In veel gemeenten is het instrument goed ingebed en zijn er al de nodige meldingen verwerkt. Tussen gemeenten zijn echter verschillen zichtbaar. Soms zijn er vragen over hoe een melding het beste kan worden opgevolgd.

Om organisaties te ondersteunen en handvatten te bieden om anonieme ‘niet-pluissignalen’ adequaat op te pakken, is in opdracht van PostNL, Sociaal Werk Nederland en het ministerie van VWS een beknopte inhoudelijke en organisatorische verkenning uitgevoerd onder gemeenten die ervaring hebben opgedaan met niet-pluismeldingen. Welke tips reiken zij aan? Hoe hebben ze knelpunten of uitvoeringsproblemen getackeld? En tegen welke dilemma’s lopen ze in de praktijk aan en hoe gaan ze hiermee om?

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 schetst de gehanteerde aanpak van dit verkennend onderzoek, waarna hoofdstuk 3 ingaat op het globale proces van ontvangst en verwerking van niet-pluismeldingen, met aandacht voor de gevonden verschillen tussen lokale uitvoeringspraktijken. We sluiten af met een reflectie op de meerwaarde van het instrument en aandachtspunten rond de verwerking van niet-pluismeldingen.

2 Onderzoeksaanpak

Documentenstudie

Allereerst is een beknopte documentenstudie uitgevoerd. Het contact kunnen maken met de ander, vanuit welke positie dan ook, is een kern van het sociaal werk. Elke benadering die in het sociaal werk wordt gevolgd, heeft een eerste contact. Toch zijn er niet zomaar concrete beschrijvingen, handleidingen of tips voorhanden voor de precieze situatie waar we het hier over hebben: een anonieme melding zonder enig idee waarom die melding is gedaan en zonder dat bekend is wat het contact tussen de melder en de gemelde is.

Expertinterviews

Op basis van de documentenstudie zijn enkele benaderingen in het sociaal werk gekozen: Eropaf!, asset-based community development (ABCD) en de presentiebenadering. In verdiepende online interviews met vertegenwoordigers van deze drie benaderingen is ingegaan op hoe zij – zowel vanuit de theorie van hun benadering als praktijkervaring – aankijken tegen en omgaan met niet-pluissignalen. Ook is besproken met welke aandachtspunten beoefenaars in de praktijk rekening moeten houden en wat hierbij mogelijke dilemma's of valkuilen zijn.[1]

Interviews met uitvoeringspraktijken

Vervolgens zijn online interviews afgenomen met professionals in negen gemeenten die ervaring hebben met het verwerken van niet-pluismeldingen.[2] Deze gemeenten zijn geselecteerd in overleg met PostNL, Sociaal Werk Nederland en het ministerie van VWS, waarbij met name rekening is gehouden met de ervaring met deze werkwijze. Daarnaast is gestreefd naar spreiding in geografische zin (evenwichtige verdeling over Nederland) en in termen van schaal (zowel kleine gemeenten als grotere steden).

Soms waren al bestaande werkprocessen waarin de niet-pluismeldingen van PostNL konden worden meegenomen, maar voor het merendeel van de geïnterviewde sociaal werkers was deze werkwijze nieuw. In alle gemeenten ging het ten tijde van de interviews overigens om relatief kleine aantallen meldingen via PostNL, variërend van slechts één tot circa tien meldingen sinds de start in 2024. Naast meldingen van postbezorgers, was er soms ook ervaring met meldingen van andere partijen, zowel van burgers als van sociaal professionals en ondernemers.

1 De geïnterviewde experts zijn Joop Hofman (ABCD), Marc Räkers (Eropaf!) en Guus Timmerman (presentiebenadering).

2 Er is gesproken met sociaal werkers uit Barneveld, Brunssum, Den Haag, Deurne, Eindhoven, Emmen, Etten-Leur, Leeuwarden en Terneuzen.

3 Werkwijze niet-pluis-meldingen

Hoewel de verwerking en opvolging van niet-pluismeldingen op hoofdlijnen op vergelijkbare wijze verloopt, zijn er ook lokale verschillen zichtbaar. Doorgaans hebben sociaalwerkorganisaties wel de nodige ervaring met anonieme meldingen over inwoners, omdat ze die zo nu en dan ontvangen van bezorgde buren of omwonenden. In de praktijk ligt hiervoor niet altijd een vastomlijnde werkwijze klaar, maar gaat er een sociaal werker op pad om uit te zoeken wat er aan de hand is.

In het merendeel van de onderzochte gemeenten is voor de verwerking van de niet-pluismeldingen van PostNL-bezorgers wel een specifiek werkproces ingericht. Omdat de werkwijze relatief nieuw is, is meestal nog geen sprake van ingesleten routines. Op basis van de negen gemeenten deze verkenning, beschrijven we hieronder het globale werkproces vanuit de sociaalwerkorganisatie, met aandacht voor de gevonden verschillen tussen lokale uitvoeringspraktijken.

Stap 1: Ontvangst van de melding

Hoe en door wie de niet-pluismeldingen van PostNL-bezorgers precies worden verwerkt, is afhankelijk van de lokale organisatie en inrichting van het sociaal domein. In het merendeel van de gemeenten komt de niet-pluismelding binnen bij een sociaalwerkorganisatie. Soms gaat de melding naar een andere instantie. Bijvoorbeeld in Eindhoven ontvangt de GGD deze meldingen en in Barneveld komen ze binnen bij Bemoeizorg Barneveld.

Meestal is er één brede welzijnsorganisatie die de hele gemeente bedient en verschillende werksoorten aanbiedt. In sommige gemeenten zijn meerdere aanbieders voor specifieke werksoorten (opbouwwerk, jongerenwerk, ouderenwerk, maatschappelijk werk) of er zijn – als gevolg van wijk- of stadsdeelgerichte aanbestedingen – meerdere sociaalwerkorganisaties actief. In dat geval wordt de melding doorgezet naar de sociaalwerkorganisatie die in het betreffende postcodegebied werkt.

Stap 2: Beoordeling van de melding

De organisatie die de niet-pluismelding ontvangt, zet deze door naar een eigen medewerker of naar een samenwerkingspartner. In het geval van meldingen via PostNL gebeurt dit enkel op basis van postcode en huisnummer. Indien gewerkt wordt met gebiedsgerichte medewerkers of met gebiedsteams, gaat de melding meestal hiernaartoe. In de onderzochte gemeenten worden niet-pluismeldingen het vaakst opgepakt door opbouwwerkers; in enkele gevallen door een ouderenwerker of een bemoeizorgconsulent. Soms is er een vaste collega die niet-pluismeldingen normaliter oppakt, vaak omdat deze ‘het leuk vindt’ of ‘er goed in is’. Andere collega’s gaan soms mee om ‘de kunst af te kijken’.

De sociaal werker die de melding oppakt, beoordeelt het ontvangen signaal en weegt af hoe het adres het beste kan worden benaderd. Van welke informatie de sociaal werker hierbij gebruik maakt, verschilt. De sociaalwerkorganisaties die ook al voor de start van het initiatief van PostNL werkten met niet-pluismeldingen, nemen vaak eerst telefonisch contact op met de melder – enerzijds om wat informatie te krijgen over waarom de melding is gedaan en anderzijds om de melder uit te nodigen zelf in gesprek te gaan. Deze stap is echter niet mogelijk bij anonieme meldingen, zoals die van PostNL-bezorgers.

In verschillende gemeenten wordt – voorafgaand aan het benaderen van het adres – soms ook op andere manieren vooraf informatie ingewonnen over het huishouden. De informatie die dit oplevert, benut men om te bepalen hoe het beste contact kan worden gelegd. Het inwinnen van informatie over een huishouden gebeurt in principe op twee manieren:

- Via administratie- of registratiesystemen. Hierin kan worden opgezocht of er in het recente verleden medewerkers contact hebben gehad met dit adres. Wat hierin te raadplegen is, verschilt. Afhankelijk van de breedte van de eigen organisatie kan soms worden ingezien of er ook sprake is van zorg- of hulpverlening op het adres. Soms wordt in overleg met de betreffende professional bepaald of extra actie nodig is naar aanleiding van de melding. Ook wordt soms bij de politie gecheckt of dit adres daar bekend is.
- Via collegiaal overleg. In sommige gemeenten worden binnengekomen meldingen intercollegiaal besproken. Hierbij opereert men zo zorgvuldig mogelijk binnen de grenzen van de AVG en privacy-wetgeving. Deels gebeurt dit in regulier overleggen (met directe collega’s en/of van andere organisaties): kennen we dit adres? Ook komt het voor dat professionals bij collega’s navragen of het adres ‘een belletje doet rinkelen’. Daarbij wordt zo weinig mogelijk informatie gedeeld.

Sommige professionals kiezen er bewust voor om vooraf géén informatie in te winnen. Zij benadrukken juist zo weinig mogelijk voorkennis over een adres te hebben, zodat ze open het gesprek in kunnen gaan. Kennis over overlast of sociale problematiek uit het verleden kan volgens hen belemmerend werken om open, eerlijk en onbevooroordeeld contact te maken.

Stap 3: Contactlegging

De sociaal werker legt vervolgens contact met het huishouden. In de praktijk worden hierbij verschillende strategieën ingezet, die naast de beroepsmatige rolopvatting afhankelijk zijn van persoonlijke stijl en sociale omgangsvormen. Sommige sociaal professionals scheppen hier plezier in, terwijl anderen enige schroom voelen om spontaan aan te bellen. Als nadere informatie over de aanleiding van de melding ontbreekt, vergroot dit bij sommigen het gevoel van ongemak.

Als de sociaal werker niet bekend is met het betreffende adres, wandelt of fietst deze soms eerst door de straat om een indruk te vormen. Daarbij wordt onder meer gelet op de gordijnen (open of dicht), op afgeplakte ramen, op de staat van het interieur en het onderhoud van de woning en de tuin. In flats of appartementencomplexen valt soms op dat de brievenbus uitpuilt. Soms maakt men een informeel praatje met buren, omwonenden of een complexbeheerder.

Vervolgens wordt aangebeld en een informeel en laagdrempelig gesprekje aangeknoopt. Bij niet-pluismeldingen van PostNL kan niet worden verwezen naar de melder. Er kan weliswaar worden verteld dat er een anonieme melding is gedaan, maar meestal zijn sociaal werkers terughoudend met het benoemen van de gedane melding. Meestal gaan ze liever open in gesprek door persoonlijke interesse te tonen. Dat gebeurt met open vragen als: woont u hier al prettig, gaat het goed met u? Anderen creëren een aanleiding of alibi om aan te bellen. Er wordt bijvoorbeeld verteld dat er een buurtonderzoekje loopt, of dat men een ronde door de wijk maakt om her en der te vragen of alles goed gaat. Of men overhandigt een flyer met hulp- of activiteitenaanbod van de eigen organisatie of een uitnodiging voor een koffiemoment of een andere activiteit of evenement in de buurt.

Wanneer niet wordt opengedaan, keert de sociaal werker meestal op een ander tijdstip terug, desnoods in de avonduren. Soms laat men een bericht achter met contactgegevens. Ook wordt soms aangebeld bij buren of omwonenden om te polsen wat voor beeld men heeft bij het betreffende adres. Als dit ook niks oplevert, kan er contact worden gelegd met andere professionals zoals de wijkagent of met bemoeizorg, om samen ‘binnen te komen’.

Hoe het gesprek zich ontvouwt als de deur opengaat, is mede afhankelijk van de reactie van de bewoner. Bijna altijd verloopt het eerste contact volgens geïnterviewde sociaal werkers positief. Over het algemeen waarderen mensen het wanneer er interesse in hen wordt getoond. Sommigen bedanken vriendelijk voor de interesse, anderen staan open voor tips, hulpaanbod of een uitnodiging voor een sociale activiteit. Wanneer sprake is van verwaarlozing of van verward of onbegrepen gedrag, reageren mensen vaak afhoudend. Sociaal werkers weten dat ze dan behoedzaam moeten opereren: ze proberen zich niet op te dringen, stellen open vragen en gaan zoveel mogelijk zonder oordeel in gesprek over wat ze waarnemen (horen, zien en ruiken).

Stap 4: Opvolging

Op basis van het verloop van het gesprek met de bewoner kan - indien nodig - hulp, ondersteuning of begeleiding worden ingeschakeld. De interviews wijzen uit dat dit echter niet altijd nodig is, omdat een gesprek aan de deur volstond.

Tijdens de interviews vertelden sociaal werkers over hun ervaring met het opvolgen van niet-pluismeldingen. Eerder inventariseerden PostNL en Sociaal Werk Nederland al wat het resultaat is geweest van de meldingen van postbezorgers.[3] Om een beeld te geven van de diversiteit aan situaties die sociaal professionals kunnen aantreffen, zijn hieronder vier casussen uitgelicht die laten zien hoe meldingen van uiteenlopende aard op verschillende manieren zijn benaderd en opgevolgd. Casus 3 is afkomstig van een sociaal werker die voor deze verkenning is geïnterviewd; de overige zijn ontleend aan de inventarisatie van PostNL en Sociaal Werk Nederland.

3 Zie: Post- en pakketbezorgers als extra oren en ogen in de wijk - Sociaal Werk Nederland

Casus 1: Nieuw maatje gevonden

“Na een niet-pluis melding van een postbezorger ben ik, als sociaal werker bij onder andere het steunpunt Eenzaamheid, langsgegaan bij een bewoner. In het gesprek kwam naar voren dat de persoon eerder via een vrijwilligersdienst een maatje had: iemand om mee naar de sportschool te gaan of samen boodschappen te doen. Inmiddels was het contact verwaterd en was de bewoner opnieuw in een sociaal isolement geraakt. Ik heb niet direct gestuurd op hernieuwd contact met de vrijwilligersdienst, maar ik ben een paar keer langsgekomen voor een kop koffie en een open gesprek. Dit gaf de bewoner vertrouwen en ruimte om zelf het initiatief te nemen. Uiteindelijk is opnieuw contact gelegd met een maatje. Ik heb vernomen dat het goed gaat met de bewoner, en dat deze minder eenzaam is.”

Casus 2: Weduwnaar in sociaal isolement

“Een oudere heer is weduwnaar, zijn vrouw is vorig jaar overleden na een lang ziekbed. Meneer bezocht haar iedere dag in het verzorgingshuis. Hij dronk daar koffie en at gezellig mee tussen de middag. Na haar overlijden werd meneer lusteloos en verzorgde zichzelf, zijn huis en tuin niet meer. Na de melding ben ik als sociaal werker op huisbezoek gegaan en omdat het zo hard waaide, mocht ik snel naar binnen. Meneer vertelde volop over zijn leven, de mooie herinneringen en de zware laatste jaren. Hij miste duidelijk het contact met andere mensen. Maar... ‘ja, waar kan ik naar toe om mensen te ontmoeten die met een oude man willen praten?’ Inmiddels heeft meneer zich aangesloten bij de koffietafel bij hem in de wijk. Het Nabestaandencafé vindt hij nog te vroeg.”

Casus 3: Ernstig zieke man

“Onlangs ontvingen wij een signaal van een bezorger die zich zorgen maakte over een situatie bij een woning in onze gemeente. We hebben direct onze wijkagent ingeschakeld. De agent trof een ernstig zieke man aan, die zelf niet in staat bleek om contact te leggen met zijn huisarts. Samen met de wijkagent is dat alsnog gelukt en kon de huisarts de benodigde medische zorg bieden. Inmiddels gaat het fysiek weer redelijk met meneer. We durven met zekerheid te stellen dat het zonder het alerte en zorgzame handelen van de postbezorger een stuk minder goed was afgelopen.”

Casus 4: Gesprek in de deuropening

“Na een melding van een postbezorger – een volle brievenbus – ben ik een paar keer langs geweest op een adres. Eerst werd er niet opengedaan. De laatste keer wel, waarbij ik in eerste instantie een gesprek in de deuropening had. De persoon was erg geschrokken en angstig. Ik heb gevraagd om nog een keer terug te mogen komen, wat gelukkig mocht. Ik mocht toen wel binnenkomen. De zorgen zaten op financieel gebied. Er was nog wel meer aan de hand, maar samen hebben we de financiële zorgen op kunnen lossen. De brievenbus wordt weer geleegd en deze persoon heeft weer wat handvatten om hier beter mee om te gaan. Ik hou vinger aan de pols en probeer als het nodig is weer te helpen.”

4 Werkt het?

We bespreken hieronder allereerst de meerwaarde van de werkwijze van PostNL. Vervolgens kijken we naar de relatie van deze meldingen met bestaande werkprocessen van sociaalwerk-organisaties en het vrij unieke kenmerk dat anoniem wordt gemeld vrijwel zonder toelichtende informatie. Tot slot benoemen we enkele aandachtspunten.

4.1. Meerwaarde van niet-pluismeldingen via PostNL

Zowel de sociaal werkers als de experts met wie voor deze verkenning is gesproken, zijn positief over de werkwijze niet-pluismeldingen van post- en pakketbezorgers. Ze onderkennen de meerwaarde van 'ogen en oren in de straat' – van het signalerend vermogen van postbezorgers, buren, omwonenden, ondernemers en andere professionals in de buurt. Juist omdat deze mensen geen sociaalwerk-achtergrond hebben, zien zij soms andere dingen dan sociaal werkers.

Veel geïnterviewden benadrukken daarnaast de preventieve waarde van deze vorm van signalering. Hierdoor kan sluimerende problematiek vroegtijdig in beeld komen, waardoor met relatief lichte inzet en lage kosten ondersteuning kan worden geboden en escalatie of verergering kan worden voorkomen. Ook wijzen sommigen op de kracht van de eenvoud van dit signaleringsinstrument. Met relatief weinig handelingen, een beperkte personele inzet en lage administratieve lastendruk kan effectief worden ingegaan op lichte of sluimerende problematiek.

De ervaringen van geïnterviewden en de verzamelde praktijkverhalen bieden waardevolle inzichten over hoe niet-pluissignalen zorgvuldig en effectief kunnen worden opgevolgd. Zo blijkt dat:

- Het overgrote deel van de bewoners openstaat voor een gesprek met een sociaal werker en diens interesse waardeert. Soms komt het voor dat een bewoner niet geïnteresseerd is of zelfs negatief reageert. Dit betekent meestal dat de melding als afgehandeld wordt beschouwd.
- Afhankelijk van de situatie een breed spectrum aan partijen kan worden ingeschakeld: van een vrijwilligersorganisatie tot de huisarts, de wijkagent, opbouwwerk, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of bemoeizorg. Wel altijd pas nadat de professional en de bewoners samen hebben besloten dat dit gewenst is.
- Het belangrijk is dat de sociaal werker geduldig is en niet meteen een oplossing voorkauwt of opdringt. Zo kan het een paar bezoekjes vergen voor de bewoner zichzelf klaar acht om derden te betrekken bij een hulpvraag, of zich te schikken in een voorgestelde strategie.
- De oorspronkelijke professional idealiter betrokken blijft, zeker wanneer er al vertrouwen is opgebouwd.

Kortom: de niet-pluismelding is een waardevol instrument om laagdrempelige hulpvragen (vroegtijdig) te signaleren en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Het succes staat of valt met het vakmanschap van de sociaal werker en de vrijwillige medewerking van de bewoner in kwestie.

4.2. Relatie met bestaande werkprocessen

Voor het signaleren en verwerken van niet-pluisgevoelens zijn in de praktijk drie varianten zichtbaar. In de eerste plaats zijn er gemeenten die al langer met niet-pluismeldingen werken; zij roepen via flyers en lokale media-aandacht een bredere groep – waaronder burgers, winkeliers, kappers, complexbeheerders, etc – actief op om hun zorgen te melden. In de tweede variant is signalering en melding georganiseerd binnen het buurtnetwerk van sociaal professionals (welzijn, wonen en zorg), waar de meldingen van postbezorgers in worden ingebed. In de derde variant lopen de signalen via meld- en adviespunten niet-acute zorg van de GGD.

Actief oproepen tot melden
Gemeenten die al langer werken met niet-pluismeldingen, hebben vaak gerichte werkprocessen ontwikkeld voor de verzameling en verwerking van deze signalen. Zo zijn in Barneveld en Terneuzen meldpunten ingericht waar burgers, bedrijven en professionals online of telefonisch niet-pluismeldingen kunnen achterlaten. Bij beide meldpunten zijn diverse lokale organisaties in het sociaal domein aangesloten. De meldingen van PostNL-bezorgers worden in deze gemeenten meegenomen in de reeds bestaande samenwerkwijzen. Zowel in Barneveld als Terneuzen is met campagnes in de lokale media en posters en brochures (bijvoorbeeld in buurthuizen in huisartspraktijken) aandacht gevestigd op het meldpunt. Deze werving resulteert daadwerkelijk in meer meldingen. Het stelt echter wel eisen aan de organisatorische en personele capaciteit om tijdig en adequaat opvolging te geven aan de gedane meldingen. Ook geven enkele gesprekspartners aan dat dit soort campagnes periodiek herhaald moeten worden om te voorkomen dat 'het wegzakt'.

Het buurtnetwerk van sociaal professionals
In gemeenten waar géén gerichte infrastructuur bestaat voor het melden van niet-pluissignalen, is hier geregeld toch al ervaring mee opgedaan. Dit type meldingen komt in het normale werk incidenteel binnen via bezorgde omwonenden, thuiszorgmedewerkers of woonconsulenten van de woningcorporatie. Soms is er ook een netwerksamenwerking opgezet waarin ruimte en aandacht is voor het melden en verwerken van niet-pluismeldingen. Bijvoorbeeld in Etten-Leur, waar de brede werkgroep eenzaamheid – met onder andere lokale zorgorganisaties, woningcorporaties en lokale ondernemers – dit type meldingen bespreekt.

Meld- en adviespunten niet-acute zorg
De signalen kunnen ook gemeld worden via meld- en adviespunten niet-acute zorg van de GGD, ook wel meldpunten zorgwekkend gedrag genoemd. Hier kunnen zowel professionals als burgers hun zorgen uiten over anderen in situaties die niet acuut zijn. Het gaat bijvoorbeeld om personen met verward gedrag of mensen die zorg mijdend zijn maar waarvan wordt vermoed dat ze wel hulp nodig hebben. Sinds 1 januari 2020 zijn gemeenten ook verplicht om een meldpunt wvggz in te richten (Wet Verplichte GGZ). Vaak wordt het meldpunt wvggz bij dezelfde organisatie belegd als het meldpunt zorgwekkend gedrag.

Het lijkt erop dat via deze route anonieme niet-pluismeldingen door post- en pakketbezorgers eerder als ‘te licht’ of ‘minder urgent’ worden gezien. Daardoor kan, omdat er vaak geen acute aanleiding is voor zorg, eerder sprake zijn van handelingsverlegenheid. De vraag rijst in hoeverre professionals bij deze meldpunten beschikken over het vakmanschap van sociaal werkers die juist gewend zijn contact te leggen met bewoners zonder dat sprake is van een specifieke hulpvraag of een noodzaak tot ingrijpen, zoals rond overlast gevend gedrag. Dit kan een goede reden zijn meer domeinoverstijgend samen te werken tussen GGD en sociaalwerkorganisaties.

4.3. Anoniem melden zonder informatie

Vrijwel alle sociaalwerkorganisaties die al met niet-pluismeldingen werkten voordat PostNL met dit initiatief kwam, waren gewend om te werken met niet-anonieme meldingen. Dat wil zeggen dat de melder naam en contactgegevens achterlaat en een beknopte uitleg geeft over de aard van het niet-pluisgevoel: welke signalen heeft men waargenomen? De anonieme meldingen van PostNL zijn voor de uitvoeringspraktijk soms lastiger om op te pakken. Door de anonimiteit van de melding en – tot april 2025 – ook het ontbreken van enige uitleg, sluit de werkwijze niet naadloos aan bij de reeds bestaande werkwijzen. Nu de postbezorgers kunnen aangeven waarop het niet-pluisgevoel is gebaseerd, biedt dit sociaalwerkorganisaties mogelijk meer houvast.

De vier categorieën geven een indicatie waarover de post- of pakketbezorger zich zorgen maakt. Het gaat om kenmerken van het huis, gedrag van de bewoner, iets wat de bewoner heeft gezegd of iets anders.

Vervolgens is het de vraag of de sociaal werker voorafgaand aan de contactlegging informatie moet inwinnen over het huishouden. Er zijn verschillende redenen genoemd om vooraf informatie in te winnen. Kennis over wie er woont kan helpen om tot een passende wijze van contactlegging te komen. Er kan bijvoorbeeld worden gerefereerd aan een eerder of ander contact of dienst. Ook het veiligheidsargument is opgevoerd: het is belangrijk om te weten of je alleen kunt aanbellen of beter samen. Hier tegenover staat de gedachtegang dat het eerste contact altijd onbevangen, onbevooroordeeld moet zijn. Gedreven door compassie, niet door paternalisme.

Toch leidt elke toelichting en elk stukje extra informatie ook weer tot meer vragen. Veel praktijken die we gesproken hebben lossen het ‘probleem’ van de beperkte informatie op door die professionals op pad te sturen die raad weten met deze situatie. En zij wijzen erop dat de kracht en de charme van de niet-pluismethode van PostNL juist ligt in het open, laagdrempelige en informele karakter. Zij pleitten ervoor dit te koesteren en zo weinig mogelijk zaken te formaliseren. Uiteindelijk lijkt het hier dus te gaan om het equiperen van de professionals. Die moeten om kunnen gaan met de situatie waarin je weinig informatie hebt. We zien dat in de praktijken dat collega’s elkaar helpen bij het ontwikkelen van de benodigde houding en vaardigheden.

4.4. Aandachtspunten

Uit de gesprekken met professionals en experts komt een aantal aandachtspunten en dilemma’s naar voren over de uitvoering en verwerking van niet-pluismeldingen. Welke keuze passend is, hangt vaak sterk af van de lokale invulling en cultuur van samenwerken. Het kan zinvol zijn de onderstaande dilemma’s af te wegen bij de uitwerking van lokale samenwerkingsafspraken.

1. Waar liggen de grenzen van privacywetgeving?
Hoe om te gaan met privacygevoelige gegevens is voor sociaalwerkorganisaties een belangrijk aandachtspunt bij het vooraf inwinnen van informatie. Er heerst soms terughoudendheid uit angst dat AVG wordt overtreden, maar verschillende professionals wijzen erop dat er wel degelijk enige informatie mag worden uitgewisseld *mits dit het belang dient van de client of het huishouden*. Ook is gewezen op het verschil tussen beroepen met een individuele BIG-registratie en professionals zonder persoonlijke registratie, in dat geval draagt de werkgever verantwoordelijkheid. Het is aan te raden hieromtrent basale afspraken tussen de betrokken organisaties in het sociaal domein vast te leggen, en te werken aan intercollegiaal vertrouwen bij de omgang met dit soort informatie.

2. Wie neemt contact op met de inwoner(s), vanuit welke expertise?

We zien verschillen in achtergrond van de professionals die op de meldingen afgaan. Van mensen die werkzaam zijn als zorg- of hulpverlener en professionals die vanuit de presentiebenadering opereren, tot oud-politieagenten. De wijze waarop je het gesprek precies aanknoopt, verschilt daardoor. Er bestaat waarschijnlijk niet één goede benadering. Wel is duidelijk dat sensitiviteit nodig is om contact te kunnen maken met inwoners en dat het cruciaal is om open en zonder oordeel in gesprek te gaan.

Toch is hier verdieping op mogelijk. Professionals die niet goed weten hoe ze moeten handelen bij het benaderen van huishoudens en zoekende zijn naar wat hun professionele handelingsruimte precies is, geven aan behoefte te hebben aan een beschrijving van de precieze methode. Ook kan gedacht worden aan het opstellen van een handreiking met geschikte openingsvragen en/of een training gesprekstechnieken. In alle drie de gesproken benaderingen - de presentiebenadering, de Eropaf! en ABCD - wordt hier verdieping op aangeboden. Zie bijvoorbeeld het werkblad 'de juiste vragen stellen en samen leren' van de online Toolbox ABCD.

Contact leggen als 'professionele vriend'

Bij een niet-pluismelding past een open houding. In de praktijk kan goed werken wanneer de professional zich opstelt als een 'professionele vriend' – de term is afkomstig van emeritus-hoogleraar Hans van Ewijk.[4] Dat betekent: zonder oordeel luisteren, naast de bewoner gaan staan en niet sturen, maar meedenken. Samen bekijken naar wat mogelijk is, in het tempo van en vanuit de behoefte van de ander. Zo'n houding vraagt geduld en vertrouwen. Maar juist dan blijkt vaak dat achter een signaal soms meer schuilgaat en dat problemen zich niet beperken tot één levensgebied. Door écht contact te maken, kan ruimte ontstaan voor verandering. Kleine aandacht kan dan het grote verschil maken.

3. Op welke termijn moet het adres worden benaderd?

We zien in de praktijken dat de meeste organisaties niet vast hebben gelegd op welke termijn opvolging gegeven wordt aan de melding. Het betreft geen spoed situaties, maar de meesten streven naar opvolging van de melding binnen twee dagen tot een week.

4. Organiseren en borgen van samenwerking in het brede sociaal domein?

Soms is er sprake van korte lijntjes tussen welzijns- en zorgprofessionals. Ze weten elkaar per geval te vinden als het nodig is. Sommigen betrekken een wijkmanager of gebiedsregisseur als deze actief is in de buurt of juist buren die zich inzetten voor de buurt. Soms wordt de samenwerkingsstructuur zwaarder opgetuigd, bijvoorbeeld met een periodiek werkoverleg met ketenpartners. Of dit wenselijk c.q. nodig is, hangt mede af van de schaal van de gemeente en de variëteit aan welzijns- en zorgorganisaties dat daar actief is. Indien op lokaal ervoor wordt gekozen om 'niet pluis' als instrument sterker te formaliseren – zoals in Barneveld en Terneuzen is gebeurd – vraagt dit om borging van de benodigde inzet in termen van menskracht en financiering. Dit kan ook het geval zijn wanneer ook andere private partijen in de gelegenheid worden gesteld om anonieme meldingen te doen.

4 Zie: Kan de verstoorde verhouding tussen overheid en burger hersteld? – Sociale Vraagstukken

COLOFON

Auteurs:	Drs. M. Uyterlinde Dr. F. de Meere G. Verwaijen, MSc
Omslag	PostNL - Bijzondere momenten fonds-126528
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59-C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, augustus 2025

ISBN: 978-94-6409-384-1

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on the condition that the source is mentioned.